

Guide formateur

Adopter une attitude rassurante

Les attitudes à privilégier

- Ne pas se formaliser face à certaines attitudes ou à certaines réactions.
- Se montrer disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante
- Créer un climat de confiance, demeurer calme.
- Dialoguer dans le calme, sans le fixer.
- Ne pas contredire la personne, ne pas faire de reproches et la rassurer en cas de problème.
- Être précis dans ses propos, au besoin, répéter calmement.
- Laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout et lui laisser un temps de réaction et d'expression.
- Éviter de répéter plusieurs fois la même question.
- Être attentif au non-verbal. Plusieurs indices non verbaux peuvent indiquer l'état nerveux dans lequel la personne se trouve. Par exemple, une personne sujette à l'anxiété peut commencer à respirer rapidement, se déplacer nerveusement, transpirer...

Pendant la formation

- Rassurer le stagiaire
- Créer un climat de confiance, demeurer calme.
- Rappeler que des pauses sont prévues et qu'il est possible d'en prendre d'autres, si elle en éprouve le besoin.
-

Que faire en cas de crise ?

- Ne pas accepter l'inacceptable, sous prétexte que la personne est malade.
- Dans certaines situations, rappeler les règles et les limites fixées par le règlement intérieur
- Rester calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et se montrer rassurant.
- Formuler des phrases courtes avec des mots simples.
- Tenter de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Laisser toujours à la personne la possibilité de prendre une pause et de revenir.