



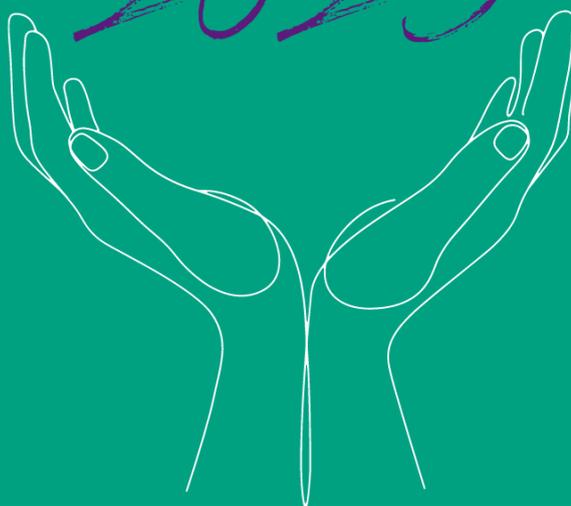
P

ROGRAMME

DE

FORMATION

2023



SAVOIR GERER LES CONFLITS AVEC LES BENEFICIAIRES ET/OU LA FAMILLE

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation 2 jours , 14 heures

17 et 18 octobre 2023 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : Responsable de secteur, Aide-soignante, Aide à domicile

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Identifier les comportements spécifiques des personnes soignées et de leurs familles
- Acquérir plus d'aisance et de savoir être dans l'exercice professionnel quotidien notamment afin d'éviter les conflits.
- Etudier et comprendre les mécanismes constitutifs de la violence et de l'agressivité.
- Favoriser la verbalisation des émotions et difficultés dans le cadre de la pratique professionnelle.
- Savoir gérer et maîtriser les situations conflictuelles au quotidien.

CONTENU

PROGRAMME

Présentation de la formation des règles déontologiques et de confidentialité.

Travail sur les représentations personnelles, lors d'un tour de table permettant l'expression du vécu de chacun des participants concernant les conflits, la violence et l'agressivité.

Qu'est-ce que la violence ? Qu'est ce qui met quelqu'un en colère ?

- Jeux de rôle mettant en exergue les phases d'excitation et les différents facteurs menant à l'agression physique
- Apports didactiques concernant la communication générale, la gestuelle pré-agressive
- Les raisons de la violence et de l'agressivité : Débat en groupe
- Causes internes / externes, sociétales
- Causes comportementales, la souffrance, la douleur
- Causes organisationnelles, environnementales
- Causes pathologiques
- Facteurs émotionnels, psychologiques
- Facteurs de personnalité et personnels
- La notion d'urgence et d'importance, de gravité
- Les causes culturelles sociologiques, religieuses

Instaurer un climat de confiance Contexte médical de la communication

- Apport de l'intervenant sur cette forme de communication complexe : la maladie, l'âge, le handicap, la souffrance transforment l'individu dans l'expression de ses demandes et dans ses rapports avec l'entourage.
- Le malaise, la peur du handicap, l'angoisse, la brutalité de la maladie entrent en jeu dans la relation, la communication.

Relations et rôles sociaux

- Les différents rôles sociaux. La complémentarité de ces rôles, le refus du rôle de malade et les conséquences

Rappel : Les bases et techniques de la communication interpersonnelle

- Le schéma de communication
- Les notions de cadre de référence
- Les écarts de valeurs et de croyance (a priori, préjugés)
- La communication non verbale
- Empathie et synchronisation.

Exercices :

Apports sur la communication et ses distorsions

La non-écoute est la première et la plus forte des agressions. Exercice d'écoute active et d'expression.

Travail sur les préjugés, les a priori

Perception de l'impact des relations interpersonnelles

Les attitudes non verbales :

- La communication par la voix, le regard, les gestes, la position du corps, la tenue vestimentaire, l'utilisation d'accessoires médicaux : Comprendre l'impact et décrypter les attitudes non verbales dans la communication.
- Repérer les souffrances dissimulées par les attitudes non verbales.
- La proxémique, l'importance de la première impression : entraînement aux pratiques verbales et non verbales d'intervention ; exercice d'écoute et de reformulation.

Les relations individuelles sources de conflits et les « jeux » psychologiques :

- Les jeux d'alliances et d'opposition entre soignant/soigné/famille.
- Etudes de cas : situations décrites et travail en sous-groupe pour trouver la meilleure attitude à tenir ; correction, analyse et débat sur les différentes attitudes et leurs conséquences prévisibles ; considération positive, authenticité, empathie, absence de jugement.

Les attitudes aidantes dans la communication face aux principaux comportements problématiques chez les patients face à :

- L'agressivité, la revendication
- L'agitation
- Les plaintes
- Les invites d'ordre sexuel
- La désorientation
- Le repli sur soi
- Le déni, la fuite par l'humour : situations décrites et travail en sous-groupe pour trouver la meilleure attitude à tenir ; correction, analyse et débat sur les différentes attitudes et leurs conséquences prévisibles.

Les attitudes aidantes dans la communication face à la souffrance « ordinaire » des familles et aidants naturels, pouvant entraîner des troubles du comportement :

- Rappels sur les notions de frustration, de projection
- Les conséquences de la maladie,
- L'«autre» différent,
- La mort, le deuil,
- L'enfermement

- La culpabilité, le désarroi, la lassitude, l'accablement
- Les désordres conjoncturels (chômage, séparation, veuvage, conflits, etc...)
- Le rapport aux institutions (image, vocation, autorité, coût/ gratuité des prestations, etc...) et à ses représentants (soignants et socio-éducatifs)
- L'information des familles, secret professionnel et secret partagé

Savoir se positionner dans une relation adulte/adulte :

- En fonction du positionnement, la demande du personnel soignant peut être interprétée comme une demande, une proposition, une supplique ou un ordre.

Les difficultés de communication liées aux différences :

- Ethniques,
- D'âge
- De milieu social,
- De situations personnelles : travail de groupe avec apports de l'animateur afin d'analyser les situations vécues par les participants et envisager des comportements adaptés ; analyse et commentaires.

Faire passer un message difficile : savoir argumenter

- Mises en situation de plusieurs entretiens avec des partenaires externes différents
- Les stagiaires se placent aussi en situation de partenaire externe afin de percevoir leur point de vue.

Adopter un comportement empathique.

Prendre conscience de ses limites, de ses besoins et de ses ressources :

- Mise en œuvre dans le cadre de « face-à-face en situation difficile » de techniques de distanciation, d'ancrage afin de garder la maîtrise de soi pour rester efficace.
- Prise en compte globale de l'individu et pas des seuls symptômes.

Méthodes de résolution de conflits.

Travail sur le contrôle émotionnel :

- Exercice identifiez vos embrayeurs émotionnels. La notion de choix en matière de prévention et régulation des tensions.
- Apports sur les techniques d'analyse transactionnelle et de programmation neuro-linguistique directement adaptables à la résolution des conflits.
- Théorie incluant tests et débats concernant l'affirmation de soi. Mise en place de pratiques de communication non violente. Acquisition du « savoir dire non ! »

Bilan et tour de table :

- Les stagiaires s'expriment sur les apports, les progrès, et leurs engagements de changement.
- Ils remplissent un plan d'action détaillé
- Ils remplissent un bilan papier
- Derniers conseils, bibliographie et précisions par l'intervenant

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Apports théoriques et conseils personnalisés
- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques issus de l'expérience des stagiaires et du formateur
- Proposition d'outils et méthodes adaptés au contexte professionnel des stagiaires et directement utilisables au quotidien.
- Echanges et débats permettant l'appropriation des contenus proposés.

MODALITES D'EVALUATION

En début de formation

Relevé des attentes et besoins des participants.

Pendant la formation

Tout au long de la formation, le formateur veille à ce que chacun des participants assimile les apports de la formation, notamment par les nombreuses mises en situation et exercices.

A la fin de la formation

A l'issue de chacune des sessions de formation, la société FORMASSAD remettra à chaque stagiaire, le questionnaire d'évaluation à chaud permettant d'évaluer : l'organisation, la pédagogie, le contenu, le degré d'atteinte de chacun des objectifs, es apports, la satisfaction.

Un bilan oral est effectué à la fin de chaque session.

Le responsable de formation est invité à y participer.

Une **clé USB** contenant les supports de la formation est remise au responsable.

Après la formation :

Un bilan complet de la formation vous est transmis contenant : l'analyse des questionnaires d'évaluation et le compte rendu de l'intervenant

Un plan d'actions d'améliorations individuelles et collectives relatives à la formation, accompagné d'indicateurs de suivi vous est proposé.

Des outils et des conseils pour améliorer le **transfert des acquis** de la formation vous sont transmis.

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : oui à hauteur de 15 €/stagiaire
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription : 14 jours avant le formation, soit le **3 octobre 2023**

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité de remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : en distanciel

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse Cadet info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent Handicap FORMASSAD : Hacène SOUALMI pedagogie@formassad.com

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille