

Le soignant face à l'agressivité des familles

Formation en intra

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Personnels soignants et non soignants

Prérequis

- aucun

Accessibilité et délais d'accès

Accessible aux personnes en situation de handicap

2 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

9.5/10

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre les comportements et les observations des familles des résidents
- Mieux gérer ces situations difficiles
- Analyser les motifs de conflits et les difficultés vécues par les familles
- Choisir un mode de communication adapté
- Réfléchir en équipe à ces questions

Contenu de la formation

- Comprendre le vécu des familles -Le placement
 - Le contexte de l'entrée en EHPAD, le rôle de la famille dans cette décision -Le désarroi des familles face à cette décision : angoisse, soulagement, culpabilité
 - La famille et le parent âgé -Les liens, la place de chacun, l'histoire familiale -L'inversion des rôles entre les parents et les enfants -La perte de l'image idéale du parent
 - Place de la famille dans l'établissement -Les visites et les horaires -Les objets personnels et l'espace privé
- La relation entre famille et soignant
 - La reconnaissance mutuelle
 - L'écoute
 - La demande d'aide, le rôle de soutien du soignant, ses limites
 - L'accompagnement de la famille : la place à ne pas prendre
 - Le rôle de l'équipe dans la gestion des conflits avec les familles
- Les rapports agressifs, les reproches et les revendications
 - Leur donner du sens pour mieux y répondre Quelles sont les raisons de l'agressivité des familles projetées sur les soignants ?
 - Analyser les motifs de conflits et les difficultés vécues par les familles -Analyse de situations professionnelles rencontrées par les stagiaires
- Prévenir les tensions et les conflits avec les familles, comment faire? L'importance d'une bonne communication
 - Qu'est-ce que communiquer ?
 - Les mécanismes et les enjeux de la communication avec les familles

- La communication verbale et non verbale
- La perception d'un message au travers du sens des mots, de l'intonation, de l'attitude
- Evaluation de ses comportements de communication -Savoir écouter, décoder, comprendre, expliquer et informer
- Les techniques de communication L'écoute active: La clarification du message (L'utilisation systématique d'un « feedback») -La reformulation, le questionnement, le silence -Empathie et seuil d'acceptation
- Les attitudes physiques dans la communication et les comportements induits
- Les relations interpersonnelles, les interactions, les enjeux, les affinités ou leur absence entre soignants et familles
- Comment garder la "bonne distance"?
- Repérer les obstacles à la communication et y remédier
- Tenir compte du milieu social des familles pour faciliter les échanges et donner des réponses pertinentes
- Quelles réponses pour améliorer les relations avec les familles
 - La famille, partenaire de soin
 - L'importance de l'information pour aider la famille à comprendre l'état de santé et les pathologies dont souffre son parent
 - L'intérêt d'expliquer le projet de vie personnalisé et les modalités de la prise en charge
 - Le soutien de la famille en fin de vie du résident -La communication et les relations avec les proches : l'écoute de l'angoisse, de la souffrance morale - comment y répondre ? -Donner des nouvelles à la famille - dire la vérité ? quelle vérité ? -Adopter un devoir de réserve -Savoir rendre compte et transmettre
 - La participation de la famille au projet de vie personnalisé dès l'arrivée -Ses attentes, sa place et son rôle -Le recueil des informations concernant la vie du parent
 - -Comment encourager la famille à s'associer aux projets : soin, animation, etc.
 - Faciliter, tout au long du séjour les temps et les lieux de rencontre: -L'accueil de la famille lors de l'arrivée, la présentation de l'équipe -Les entretiens formels et informels -Les réunions autour de thèmes choisis
 - Mises en place d'axes de travail pour améliorer le partenariat avec les familles

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Eric BAZINET - Directeur du Développement (pédagogique)

Sandrine BONNAMY - Assistante Pédagogique

Kathy BENDALI RODRIGUES - Conseiller Formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Prix : 3000.00