

# GERER UNE PERSONNE ACCUEILLIE, UNE FAMILLE DIFFICILE

## Objectif Pédagogique Opérationnel

*Comprendre et gérer les patients et les familles difficiles*

### Public et Prérequis

Formation réservée aux médecins, cadres, soignants, éducateurs, rééducateurs et professionnels du secteur médico-social

Maximum 18 stagiaires

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

**NOUVELLE FORMATION**

## Présentation de la formation

A travers des apports théoriques et des ateliers de mise en situation, jeux de rôles, apprenez à gérer un résident et des situations difficiles.

- Typologies de situations difficiles
  - o Ecoute active et approche observationnelle : le double diagnostic
  - o Du diagnostic médical au diagnostic de situation
  - o Le paradoxe relation d'aide / relation de confrontation
  - o Positions de départ en Analyse transactionnelle
  - o Décodage rapide
  - o La Règle et le règlement
  - o Le Contrat de séjour
  
- Ateliers de mises en situation pratique :
  - o Comportemental, cognitif, psychologique
  - o Tempérament et Caractère
  - o Malentendu, différend, conflit jeu psychologique
  - o Agressivité et désamorçage
  - o L'approche à plusieurs
  - o Le triangle de Karpman
  
- Les techniques de communication avancées
  - o Reformulation verbale orientée
  - o Techniques de synchronisation
  - o Communication non violente

### Moyens pédagogiques et pratiques

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques en binômes sous surveillance et supervision du formateur.
- Merci de vous munir d'une tenue confortable afin d'effectuer l'ensemble de la partie pratique de la formation.

### Modalités de suivi de l'exécution du programme et d'évaluation

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Évaluation des apports de la formation :
  - o Pré et Post-test
  - o Quizz – questionnaires
  - o Correction des gestes techniques au décours de la pratique
  - o Échanges autour des cas emblématiques
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation

### Accès aux personnes handicapées

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5<sup>ème</sup> catégorie)

#### Intervenant

**Dr Daniel EJNES**

Médecine Physique et Réadaptation  
Management médical

#### Date - Lieu - Tarif

Dispensé en intra-établissement

Tarif : nous consulter

#### Durée - Horaires

7 heures

9h00-17h00

## Programme détaillé

JOUR 1	OBJECTIFS	PEDAGOGIE	
	<p><u>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE</u></p> <p><i>Décoder et anticiper les situations difficiles</i></p> <p><i>Développer une maîtrise émotionnelle</i></p> <p><i>Désamorcer mes conflits et réclamations</i></p> <p><i>Adapter sa communication au nouveau contexte de demande</i></p>		
8h30	<p><b>Accueil des stagiaires</b></p> <p><b>Présentation de la formation et de l'ensemble des participants</b></p>	<b>ÉCHANGES</b>	Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires
-	<p><b>ATELIER 1 : Typologies de situations difficiles</b></p> <p>Ecoute active et approche observationnelle : le double diagnostic Du diagnostic médical au diagnostic de situation</p> <p>Le paradoxe relation d'aide / relation de confrontation</p> <p>Positions de départ en Analyse transactionnelle</p> <p>Décodage rapide</p> <p>La Règle et le règlement</p> <p>Le Contrat de séjour</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
10h30			
10h45			
-	<b>PAUSE</b>		
12h30	<p><b>Mises en situation pratique</b></p>	<p><b>DEMONSTRATIVE</b></p> <p><b>METHODE ACTIVE</b></p>	Situations jouées par groupes de trois participants
<b>REPAS</b>			
13h30	<p><b>Comportemental, cognitif, psychologique</b></p> <p><b>Tempérament et Caractère</b></p> <p><b>Malentendu, différend, conflit jeu psychologique</b></p> <p><b>Agressivité et désamorçage</b></p> <p><b>L'approche à plusieurs</b></p> <p><b>Le triangle de Karpman</b></p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
-	<p><b>ATELIER 2 : mise en situation pratique, jeux de rôles en groupes avec implication émotionnelle</b></p> <p><b>Les techniques avancées</b></p> <p>Reformulation verbale orientée</p> <p>Techniques de synchronisation</p> <p>Communication non violente</p> <p>La « pêche au gros »</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
15h30			
15h45			
-	<b>PAUSE</b>		
16h30	<p><b>Evaluation de fin de formation et de l'Objectif Pédagogique Opérationnel</b></p> <p><b>Questionnaire oral et écrit de satisfaction et de connaissances</b></p>	<p><b>ECHANGES</b></p> <p><b>REFLEXIVE</b></p>	Questionnements mutuels – participation active des stagiaires