

L'accompagnement et le soin à la personne s'inscrit dans une relation triangulaire délicate famille/usagers/soignants. Cette formation permettra aux professionnels de mieux cerner les différents enjeux, d'approfondir leur compréhension des familles et d'acquérir des outils de gestion de l'agressivité. L'objectif est de parvenir à la création d'une alliance thérapeutique avec les familles.

## Formateur

Nathalie Meistermann, psychologue clinicienne en EHPAD  
thérapeute familiale et hypno thérapeute

## Objectifs pédagogiques

*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de*

- Comprendre le ressenti des familles
- Réagir en professionnel à l'agressivité
- Limiter l'épuisement professionnel
- Quitter la position défensive pour aller vers une alliance thérapeutique

## Durée

2 ou 3 jours (14 ou 21 heures) – 2 jours + 1 jour optionnel à quelques semaines de distance des 2 premiers jours

## Public concerné

- Professionnels en lien avec les familles des résidents/usagers des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux
- Groupe de 15/16 stagiaires maximum

## Prérequis

Intervenir dans le secteur sanitaire social, sanitaire ou médico-social

## Format

Formation inter ou/et intra-établissement

## Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié – possibilité mise en œuvre à distance sous forme de classe virtuelle
- Éléments matériels et techniques : livret pédagogique, vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : questionnaires d'évaluation des pratiques, lecture d'études, exercices de réflexion individuels et en groupe, remplissage d'échelles d'évaluation, analyse de cas pratiques, jeux de rôle

## Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux échanges et aux mises en situation, exercice individuels de réflexion
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

## Prix

INTRA : 1 300 €/jour pour le groupe

INTER : 280 €/jour/personne

## Contenu

### Jour 1

#### **Matin – (durée 3h30)**

L'accueil, un savoir-faire et savoir-être

- Étymologie et les valeurs à la base de l'hospitalité
- Courtoisie, disponibilité et ouverture à l'autre
- Le message verbal et non verbal

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

Le vécu des familles

- Évolution historique des familles, regard sociologique sur la famille contemporaine
- Cycle de vie et aidants naturels
- Le maelstrom émotionnel des familles face à la souffrance d'un proche (handicapé, âgé, malade...)

### Jour 2

#### **Matin – (durée 3h30)**

La gestion de l'agressivité

- Comprendre l'agressivité, ses causes, ses aspects positifs
- Trucs et astuces : l'écoute, l'édredon, le disque rayé, le recul
- L'assertivité pour éviter l'escalade agressive, la fuite ou la manipulation

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

La posture soignante

- Les outils de communication (écoute active, validation des émotions)
- Maîtriser la relation d'aide et ses pièges : la bonne distance, éviter la surprotection
- Construire une alliance thérapeutique avec les proches dans l'intérêt du résident/patient

#### **Jour 3 – optionnel – à quelques semaines de distance des deux premiers jours**

- Les émotions traversées par les familles
- Les comportements associés à ces émotions - cas pratiques rencontrés dans l'intersession
- Les différentes techniques de communications – cas pratiques et mises en situation