

L'ACCUEIL ET LA GESTION RELATIONNELLE AVEC LES FAMILLES

La qualité de l'accueil, de la relation avec les familles mobilisent des connaissances techniques, mais aussi et surtout une approche humaine de la personne.

Nous vous proposons donc, dans cette formation, d'approfondir avec vos équipes la particularité du travail avec les familles. Il leur sera fourni des outils de communication et de gestion de l'agressivité et de la détresse des familles.

Cette formation permettra d'aborder certains points de réflexion concernant l'acceptation des pathologies (démences) par les familles et, les liens à tisser pour communiquer et tenter d'établir une relation efficace.

A partir de situations concrètes, un questionnement, sur la manière de se positionner, d'intervenir et d'adapter sa posture en fonction des membres de la famille et de la situation favorisera l'apprentissage de ces outils essentiels.

Le groupe sera également amené à réfléchir sur les moyens de rendre opérationnels ses connaissances, ses propres compétences relationnelles et communicationnelles et sur la manière de développer ou juste révéler ce potentiel qui est déjà en chacun des professionnels afin d'y trouver une source supplémentaire de motivation et un remède à l'usure professionnelle.

Les objectifs

- Approfondir les connaissances des professionnels concernant les dimensions essentielles du fonctionnement psychique des familles.
- Redéfinir la notion d'accueil des familles et ses enjeux
- Accompagner les participants dans la définition des problématiques individuelles et groupales rencontrées sur le terrain autour de la gestion relationnelle avec les familles (la gestion de l'agressivité et de la détresse, culpabilité des familles).
- Théoriser sa pratique en matière de gestion des familles afin d'en faciliter la transmission au sein de l'équipe.
- Appréhender les techniques permettant de communiquer de manière efficace avec les familles.
- Fournir aux professionnels des outils pratiques et directement exploitables permettant de gérer les troubles du comportement (agressivité, détresse, déni, rivalité, culpabilité, etc..) des familles.
- Permettre de mieux comprendre nos propres réactions et attitudes émotionnelles pouvant entraver la relation avec les familles.
- Appréhender des outils concrets permettant de gérer ses propres émotions lors de la gestion des parents et proches difficiles.
- Réfléchir et approfondir les points éthiques et déontologiques liés à la prise en compte et les modalités de participation des familles.

Organisation de la formation

Nous vous proposons une session de 1 journée soit 7 heures,

Programme

Premier jour : la famille

Retours sur l'expérience des professionnels

Les familles et ses mécanismes de défenses

Les enjeux de l'accueil des familles.

Les compétences relationnelles des professionnels face aux familles.

Le sens du travail avec les familles.

Communiquer avec les familles difficiles

Outils de gestion des situations conflictuelles

Mises en situations et jeux de rôle

Retours sur l'expérience des professionnels

■ Retour sur les expériences du terrain permettant de :

- * faciliter l'expression des difficultés et attentes, besoins de chaque participant,
- * se déplacer de la réaction immédiate vers une certaine théorisation de sa pratique concernant la gestion des familles,
- * donner la possibilité d'échanger sur son rôle propre, son savoir, vécu et expériences multiples,
- * amorcer une réflexion commune en appui sur les points abordés lors de la formation permettant une meilleure gestion des familles,
- * élaborer les conflits rencontrés et les conduites à tenir auprès des familles.

■ Autodiagnostic

Chacun réfléchi sur ses pratiques concernant :

- * la posture professionnelle en matière de gestion relationnels auprès des familles,
- * les problématiques rencontrées sur le terrain en prenant en compte la globalité des paramètres en jeu et en identifiant les raisons du décalage entre projets, théories et réalités du terrain,
- * la nécessité de comprendre et de contrôler ses réactions émotionnelles afin de ne pas se sentir submergé ou impuissant dans son travail.

■ Préparation de cas concrets

- * Rédaction pour chacun des participants d'une fiche récapitulant les questionnements, difficultés, situations problématiques. Cette fiche servira de fil rouge afin de permettre un réajustement permanent tout au long du stage.
- * A partir de ce fil rouge, seront proposés toute au long de la formation des mises en situations afin de permettre aux participants d'évaluer leur progression et d'expérimenter l'utilisation et la pertinence des outils pratiques nouvellement acquis.

La famille et ses mécanismes de défense

- * Les différents mécanismes de défenses des familles.
- * Comprendre le mécanisme de l'agressivité, déni, rivalité, culpabilité, intrusion, etc..
- * Le rôle des troubles du comportement des familles dans la gestion de leur angoisse
- * **Exercice : dans la peau d'un membre de la famille : mieux se représenter le vécu des parents et proches.**

Les enjeux de l'accueil des familles

■ Les enjeux de l'accueil

- * L'impact de l'accueil des familles sur la prise en charge du patient.
- * L'Impact de l'accueil des familles sur la relation aux professionnels
- * La délicate mesure du temps : rapport, qualité de l'accueil des familles et gestion du temps.

Les compétences relationnelles du professionnel face aux familles

■ Le piège du pouvoir bienveillant

- * Etre distinct sans être distant.
- * La chaleur humaine sans l'affectivité.
- * Plus de sensibilité et moins d'émotivité.
- * Ne pas confondre neutralité et froideur.

■ Le bon usage des résistances

- * Respecter les résistances, les seuils d'indiscrétion.

■ Remettre la confiance dans le bon sens : une sorte de jeu de piste

- * Ne pas les faire disparaître des conversations.

■ Distance et empathie

- * Déjouer les pièges de l'empathie.
- * Etre touché sans être affecté.
- * Aider sans être vulnérable.
- Authenticité et respect incontournable.

Le sens du travail avec les familles

■ Le sens du travail avec les familles et les proches

- * Redéfinir le sens du mot "collaboration" auprès des familles.
- * Comment se positionner face aux angoisses, détresse, déni, rivalité, agressivité de la famille ?
- * Comment intégrer les familles dans la prise en charge tout en posant les limites?

Communiquer avec les familles difficiles (déni, agressivité, rivalité...)

■ Communiquer avec les familles en situation difficiles

■ Les techniques de communication verbale et non verbale : un outil majeur

- * La relation d'aide.
- * L'art de poser une question juste.
- * Les types de questions : ouvertes, fermées, à choix multiples, en écho, reformulation du sens de la phrase, du ressenti, cas du pourquoi, etc...
- * Les critères d'une vraie question.
- * Quel type de questionnement utiliser en fonction du contexte, de la problématique en jeu ?
- * Les mots et phrases à proscrire : médiation plutôt que solution.
- * La communication non verbale et le toucher relationnel avec les familles

Outils de gestion des situations conflictuelles

- **Savoir anticiper les situations conflictuelles avec les familles**
 - * Connaître les facteurs influençant les comportements des familles en difficultés.
 - * Repérer ses propres maladresses involontaires
- **Gérer les montées d'agressivité et les oppositions**
 - * Comment valider la colère des familles pour la calmer ?
 - * Faire face aux troubles du comportement (*agitation, angoisse, agressivité, menaces, rivalité, déni, passage à l'acte, etc...*) grâce à une communication adaptée.
 - * Apprendre à se constituer sa boîte à outils permettant de faire face aux oppositions des familles.
 - * Faire face aux troubles du comportement par des techniques comportementales

Mises en situations et jeux de rôles à partir de situations concrètes

- Reprise des cas cliniques et situations vécues proposées par les participants le premier jour.
- Mise en scène de ces situations problématiques avec :
 - * inversion des rôles,
 - * techniques en miroir,afin de générer un changement de perspective en matière de pratique.
- Utilisation et appropriation, durant les exercices, des connaissances, méthodologies et outils nouvellement acquis durant la formation.

La formation alternera les parties "apprentissage" et "**mises en pratiques**", tels que :

DECOUVRIR LES CHEMINS DE L'EMPATHIE AUPRÈS DES FAMILLES

RESOUDRE DES SITUATIONS DE RELATIONS DIFFICILES FACE AUX FAMILLES

Public et nombre de participants

Professionnels du soin.
Pour une efficacité probante, nous préconisons un groupe de 12 (*idéalement*) personnes.

Pré requis des participants

Aucun pré requis n'est demandé pour le suivi de cette formation.

Préparation de la session et support

Un **support complet personnalisé** sous la forme d'un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire.

Les supports que nous remettons aux participants lors de chacune de nos formations répondent en effet à des exigences pédagogiques aujourd'hui incontournables :

- * **facilitation de la prise de notes** lors du déroulement de l'action (*espaces de prise de notes au fil des pages et en fin de livret pédagogique*),
- * *utilisation possible après la formation comme un **guide/aide-mémoire** (support complet fourni, étayé par une bibliographie).*

Nos méthodes pédagogiques

Ce programme met l'accent sur la pratique et l'utilisation de techniques d'intervention concrètes en matière d'accueil et gestion relationnel auprès des familles

Cette approche pédagogique très opérationnelle vise l'apport d'outils pour des résultats directement exploitables en situation professionnelle. Cette pédagogie active, guidée par la nécessité d'apprendre permet une véritable intégration de ce qu'est la relation et la gestion des familles, une appropriation des techniques et une autonomie dans l'approche des familles sur le terrain.

Le contenu de la formation (*la théorie, les techniques, la méthodologie, l'approche sur le terrain*) est enseigné dans un esprit de compréhension, d'analyse et d'expérimentation.

En effet, cette formation offre un maximum de souplesse tout en garantissant un suivi personnalisé à chaque participant. Ainsi, la formatrice prendra constamment en compte les spécificités des différents contextes, des intervenants, ainsi que la différence de perception des faits et des événements de chacun.

→ Le retour sur expériences

- **En début de session**, les participants **individuellement** rédigent sur une fiche **un ou plusieurs cas cliniques** en relation avec le thème de la formation. Ils en décrivent le contexte, le profil des protagonistes ainsi que tous les détails nécessaires pour analyser le cas. Ils décrivent précisément la manière dont ils ont procédé sur le terrain (*angles techniques et relationnels*). Les cas sont travaillés en groupe et les liens avec les points théoriques sont mis en lumière au fil des apports. Cette fiche récapitulant les questionnements, difficultés, attentes et besoins de chaque participant servira de fil rouge afin de permettre un réajustement permanent des pratiques tout au long du stage.
- **Au fil de la session**, nous exploitons les expériences multiples des participants et travaillons à partir de leur vécu, ressenti, les situations rencontrées. Ainsi, ces cas rendent concrets les outils et apports théoriques et ont un sens pour chacun des stagiaires. Ce partage demeure un socle de l'apprentissage et de la cohésion du groupe.

→ Les différents outils pédagogiques utilisés sont :

- Des apports théoriques exposés de manière interactive utilisant un langage accessible et en lien avec la pratique.
- Des exercices pédagogiques.
- Des mises en situation, une méthode riche en possibilités d'application qui s'articule autour de 4 pôles :
 - * Comprendre et apprendre.
 - * Prendre conscience et expérimenter.
 - * Partager.
 - * Mettre en pratique.
- Des jeux de rôles en appui sur les cas cliniques apportés par les participants en début de formation avec pour objectif de générer un changement de perspective en matière de pratique. Des techniques : inversion des rôles, technique en miroir permettant d'expérimenter le rapport à l'autre et redécouvrir l'empathie.

Outils et matériel

→ Nous fournissons :

Tout le matériel dont nous avons besoin pour l'animation.

→ Nous vous demandons s'il vous plaît :

Une salle, suffisamment grande pour les jeux de rôles, équipée d'un paper board ou tableau blanc.

Modalités d'évaluation de la formation

→ Evaluation à chaud

Une évaluation est effectuée par les participants en fin de stage à l'oral, où ils sont invités à s'exprimer individuellement.

Votre intervenante

Martine DRAGNA-MARMORATO

PSYCHOLOGUE CLINICIENNE — FORMATRICE, SUPERVISION D'EQUIPE, ANALYSE DE PRATIQUES, GROUPES DE PAROLE, POLES MERE-ENFANT / ENFANTS-ADOLESCENTS / ADULTES / **PERSONNES AGEES DEPENDANTES, FAMILLES.** GESTION DES TROUBLES DU COMPORTEMENT ET DU STRESS, RELATION D'AIDE, BIENTRAITANCE EN INSTITUTION.

Domaines d'intervention en formation

- La gestion des familles
- Prise en charge du patient âgé
- Le rôle du soignant en institution de soins
- Le sens du soin auprès des personnes âgées
- Gérer l'agressivité des patients âgés et de leurs proches
- Dans la peau d'une personne âgée accueillie
- Prévention et gestion des situations difficiles
- Adopter une posture professionnelle lors de l'accueil des familles
- Comment entendre ce qui ne se dit pas chez les patients âgés hospitalisés?
- La sexualité des personnes âgées accueillies en institution de soins
- La relation d'aide auprès des patients âgés et de leurs familles
- Travail avec les familles
- Les conduites agressives des patients et de leurs familles
- Les troubles du comportement des patients âgés et de leurs familles
- Ethique et pratique de soins
- Sensibilisation aux risques de maltraitance
- La bientraitance des patients en institution
- Le travail de nuit en institution hospitalière
- La bientraitance et les textes réglementaires
- Les personnes vieillissantes atteintes de troubles autistiques
- Accompagnement des personnes vieillissantes en situation d'handicap mental
- Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance
- Prise en charge de l'enfant et de l'adolescent en hôpital de jour
- Prise en charge des personnes en oncologie
- Les personnes handicapées mentales vieillissantes
- Sexualité des personnes dépendantes
- La prise en charge psychologique des personnes âgées
- Prise en charge du malade Alzheimer et maladies apparentées
- La question de la mort et du deuil
- Développer ses capacités de communication avec les patients et leurs proches
- Pratiquer l'écoute active
- Désamorcer et gérer violence et agressivité en situation professionnelle
- Apaiser violence et conflits
- Comment faire face aux maladies neuro-dégénératives?
- Réinventer le soin auprès des personnes dépendantes
- Les soins palliatifs et accompagnement en fin de vie
- Le toucher dans le soin
- Le groupe, un outil de prise en charge des personnes accueillies en psychiatrie
- Faire face aux refus de soins
- La mort, le patient, la famille
- Le suicide chez les jeunes
- La résilience
- Accompagnement des personnes en fin de vie
- Les psychopathologies en milieu hospitalier
- L'encadrement des personnes en difficulté
- L'accompagnement des personnes en rupture
- L'art thérapie
- La pédagogie de la médiation
- Prévenir le burn-out
- Gestion de conflits dans l'équipe
- **Gestion du stress professionnel**
- Mieux communiquer à l'intérieur d'une institution de soins
- L'approche systémique au service du soin hospitalier
- Les thérapies cognitives et comportementales
- Avec la Programmation Neuro Linguistique, observez mieux, communiquez mieux
- La communication non verbale, la décoder pour mieux l'utiliser
- Comprendre et bien gérer ses relations avec sa hiérarchie
- S'approprier les outils et techniques pour mieux communiquer (AT, PNL)
- Avoir des relations de travail efficaces grâce à l'Analyse transactionnelle
- **Gérer son stress et améliorer son efficacité personnelle**

Formation initiale et continue

- Psychologue Clinicienne depuis 2009
- Formation en supervision, groupes d'analyse de pratiques
- Master 2 (DESS) de Psychologie Clinique et Psychopathologie
- Licence de Linguiste et Communication
- Baccalauréat F8 Sanitaire et Social (*Secrétariat médical*)
- BEP Sanitaire et Social (*Aide-soignante*)

Parcours professionnel

- Psychologue formatrice depuis 9 ans
- Psychologue du personnel (*supervision, analyse des pratiques, groupe de paroles, entretiens individuels*) depuis 9 ans
- Psychologue en cabinet libéral depuis 9 ans
- Conférencière (*milieu associatif, éducation nationale, centres hospitaliers*)
- Psychologue en psychiatrie (*Adulte, CH Montperrin, Pôle enfants et adolescents, CHS Valvert, Personnes âgées dépendante C.H d'Aix en Provence*)
- Psychologue en Centre Hospitalier Général (*Aix-en Provence, Salon de Provence*)

- Psychologue en EHPAD
- Psychologue intervenante et jury d'oral en IFSI (Centre Départemental de Gérontologie - Marseille)
- Aide-soignante dans le secteur médico-social

Références clients

- | | |
|--|---|
| ■ EHPAD Verte Prairie "Salon de Provence" | ■ Centre d'Hospitalisation de Chanat la Mouteyre |
| ■ Maison de Retraite "Les Pins" à Charleval | ■ Clinique "Kennedy" à Nîmes |
| ■ EHPAD "Sainte Victoire" à Aix-en-Provence | ■ Clinique "Kernal" à Nîmes |
| ■ EHPAD "Les Capucins" à Valréas | ■ Polyclinique du "Parc Rambot" à Aix-en-Provence |
| ■ EHPAD Marie GASQUET à St Rémy de Provence | ■ Clinique "La Provençale" à Aix-en-Provence |
| ■ ADEPSS de Vaucluse | ■ Conseil Général du Var |
| ■ Résidence St ROCH à Pertuis | ■ Croix Rouge Française – Antenne du Var |
| ■ EHPAD Hippolyte SAUTEL à Mazan | ■ SOS Village d'Enfants à Nanterre |
| ■ Centre Hospitalier Spécialisé "Valvert" à Marseille | ■ Centre "Cantoloup Lavallée" à Saint Clar |
| ■ Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure | ■ Institut du "Beau-Joly" à Mirecourt |
| ■ Centre Hospitalier de La Rochelle | ■ Association "Trajet" à Montpellier |
| ■ Centre Hospitalier de la Savoie à Bassens | ■ Etablissement scolaire "Don Bosco" à Nice |
| ■ Centre Hospitalier "Edmond Garcin" à Aubagne | ■ CAT "Antoine de Saint Exupéry" à Nîmes |
| ■ Maison de Santé "Saint Paul" à Saint Rémy de Provence | |
| ■ Centre de rééducation fonctionnelle "Les Feuillades" à Aix-en-Provence | |
| ■ Centre Hospitalier Universitaire "Hôpital Nord" à Marseille | |
| ■ Centre Hospitalier Général de Salon de Provence | |
| ■ Groupe Hospitalier Paris "Saint Joseph" | |

Références similaires sur ce thème

Madame Martine DRAGNA-MARMORATO est psychologue clinicienne.

Actuellement elle partage son temps entre le secteur associatif, son cabinet et son métier de formatrice.

Elle intervient dans la formation et l'aide à l'analyse des pratiques auprès d'équipes pluridisciplinaires sur plusieurs thématiques spécialisées. (*Sens de la prise en charge du patient âgé dépendant, gestion de la violence et de l'agressivité en institutions de soins, la gestion de la relation aux familles et gestion du stress professionnel*).

Son expérience approfondie du terrain dans le secteur médical lui a permis d'acquérir une approche pédagogique très opérationnelle et la maîtrise d'outils directement exploitables en situation professionnelle.

Martine DRAGNA MARMORATO possède une bonne connaissance du travail au sein d'institutions de soins puisqu'elle y a eu une pratique clinique quotidienne et participe actuellement à une action innovante de prise en charge auprès de personnes âgées atteintes de troubles du comportement et leur famille.