



OBJECTIFS

- Réfléchir au sens de la communication et de la relation
- Appréhender les différentes attitudes de communication
- Comprendre les causes et les mécanismes d'agressivité et de violence
- Donner du sens à des comportements agressifs
- S'approprier un savoir-faire pour gagner en confiance et en assurance
- Savoir mettre en œuvre un comportement adapté
- Identifier et répondre aux besoins et attentes de la famille
- Identifier et répondre aux besoins et attentes du patient face à ses proches
- Connaître les droits du patient, des familles et de l'accueil familial
- Faire face aux comportements divers des proches



PROGRAMME

Notions de base

- Définir la communication et ses obstacles
- Définir la relation d'aide et ses parasites

Les attitudes de communication

- L'empathie
- Les différents niveaux d'écoute

Les techniques de communication

- La « bonne distance »
- Formulation et reformulation
- Gérer le silence
- La communication non verbale

Prévenir et gérer l'agressivité

- Distinguer colère, agressivité et violence
- Décoder le sens des comportements agressifs, identifier le besoin de la personne qui se cache derrière l'agressivité
- L'agressivité et la violence comme symptômes d'une pathologie
- Les comportements ou attitudes pouvant déclencher de l'agitation ou de l'agressivité
- Analyse de sa propre responsabilité dans l'alimentation du conflit : agressivité, provocation, manipulation...
- S'affirmer et mettre des limites, savoir dire non
- Mieux se connaître pour mieux gérer l'agressivité : prendre conscience de ses blocages, de ses intolérances, de ce qui agace, irrite, désoriente ou rend agressif
- Les mécanismes de démultiplication du conflit
- Comment clarifier les désaccords mutuels et exprimer les besoins, faire exprimer les non-dits
- Les comportements d'ouverture : écoute, explication, négociation, renoncement...
- La mise en œuvre des décisions
- Les compromis gagnant/gagnant

La place des proches (famille, amis) dans l'accompagnement de la personne accompagnée

Les besoins et attentes des patients

- A l'égard de l'accueil réservé à leurs proches
- A l'égard des proches vis à vis d'eux même

Les proches

- Leurs besoins, attentes et exigences
 - Un outil opérationnel de repérage et prévention : Le programme de mise en sécurité du domicile des personnes âgées (*remis aux participants sur CD-ROM*)
 - Les mesures de bon sens et petits travaux à réaliser