

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

CONTEXTE

Les lieux de soins exposent les professionnels de santé à des situations difficiles telles que la maladie incurable ou la dégradation de l'état de santé du patient.

L'équipe paramédicale se trouve au plus près du malade. Souvent, elle connaît bien les patients et leur famille, au point d'être parfois dans une grande proximité émotionnelle. Les soignants éprouvent parfois un sentiment d'impuissance et craignent que cela n'affecte leurs capacités à prendre soin du malade.

Pour éviter de s'effondrer, ils doivent trouver une juste proximité, celle qui permet de soigner, de rester attentif à l'autre, sans banaliser la souffrance.

De même, par effet vicariant les professionnels exerçant dans ces structures se retrouvent impactés. Il est donc tout à fait légitime que cette formation s'adresse à tous les agents évoluant dans un milieu de soins.

Ce stage de formation ne sera pas orienté techniques de relaxation visant à insuffler des méthodes « déstressantes ». Par ailleurs, la manière dont un professionnel « stresse » dépend du groupe auquel il appartient. Chaque groupe de professionnels fonctionne et réagit de façon spécifique selon la nature des échanges qui se déroulent dans son service et selon son histoire. Autrement dit, les réactions personnelles sont à envisager sous l'angle du collectif. Désormais au lieu d'employer le terme « stress », pour éviter toute confusion, nous parlerons de réaction(s) face à une situation/à un événement plus ou moins difficile.

NOS OBJECTIFS GÉNÉRAUX

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Identifier la genèse d'une situation difficile.
- Reconnaître et anticiper ses éléments déclencheurs.
- Apaiser une situation difficile en reprenant le contrôle de soi et en rétablissant une relation d'échanges.
- Analyser les conséquences en termes de santé et de bien-être au travail sur les différents acteurs.
- Favoriser un accueil et un accompagnement adaptés des personnes reçues, avec une attention particulière pour les situations d'interculturalité, de vulnérabilité et de précarité.
- Soutenir des soignants confrontés à des situations difficiles : surcharge de travail, nouvelles organisations, refus de soins, annonces de maladies graves, violences, etc.

NOS ENGAGEMENTS

Il s'agira de libérer la parole interprofessionnelle pour pouvoir exprimer ses difficultés, entendre celles des autres et dans un esprit de solidarité y apporter des éléments de prévention, de remédiation et de résolution.

Ce stage permettra également de comprendre l'origine d'une situation difficile, d'identifier les messages ou attitudes qui l'engendrent ou l'alimentent ou d'appréhender une communication adaptée.

Gestion des situations difficiles

Mode

Présentiel



PUBLIC

Tout professionnel de santé et personnels administratifs



DATES

INTERVENANT



Pascale BARREAU - Formateur - Coach
Psychologue clinicien spécialisé en neuropsychologie - service de gérontologie



COÛT

1 170 € par jour TTC
Soit 3 510 € pour les 3 jours

CONTACTS

Anne-Cécile FICHET-JOUBERT
Chargée des AO Formation continue
acfichetjoubert@em-sante.com



Gulistan ALTUN, chargée de formation
formation@em-sante.com
01 49 66 22 51

OBJECTIFS

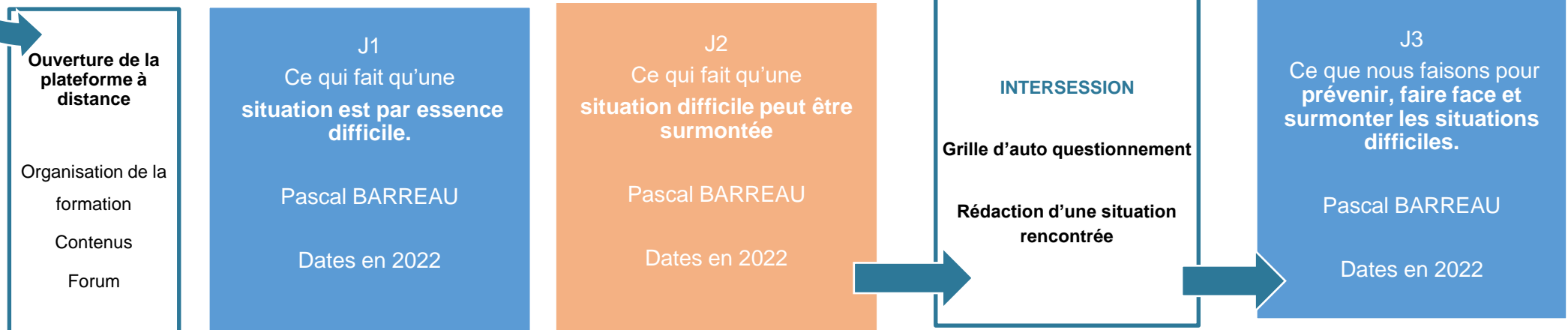
- Définir ce qu'est une situation difficile, l'analyser et comprendre les mécanismes qu'elle engendre dans le comportement, ses manifestations.
- Identifier les causes et les origines, repérer les situations difficiles récurrentes rencontrées, quelle en a été la perception par les protagonistes et comment elles ont pu être génératrices de tensions.
- Analyser les conséquences sur les comportements des différents acteurs, les organisations de travail et la santé
- Travailler sur des stratégies et des outils permettant d'anticiper et de prévenir les effets négatifs générés par ces situations.

MODALITES D'ORGANISATION

- **Prérequis** : Aucun
- **Durée** : 3 jours, en 2+1
- **Horaires** : 9h - 12h30 / 13h30 – 17h
- **Modalités d'accès à la formation** : prise en charge financière par les OPCA et ANFH
- **Délais d'accès à la formation** : Session selon le nombre d'inscrits et/ou dates communiquées lors de la validation du devis
- **Accessibilité handicap** : Un référent Handicap est à l'écoute de vos besoins pour toute situation de handicap et besoins en compensation
- **Matériel** (à apporter par les stagiaires si besoin) : papier pour la prise de note et crayon

PROGRAMME

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES



Conditions de réussite de la formation : cadrage de la formation

- Une attention particulière sera faite sur la composition des groupes : liens hiérarchiques, pluridisciplinarité etc. Un temps d'échange pourra être proposé à ce sujet avec le formateur.
- L'intersession devra durer 2 à 3 semaines au plus
- Proposition de charte pour chaque groupe à amender et à faire valider par chaque participant

<p>J1 Matin</p> <p>Ce qui fait qu'une situation est par essence difficile.</p>		
Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
<p>Apprendre à se connaître et à se reconnaître.</p>	<p>Introduction Présentation du formateur et des participants Inclusion de chacun dans le groupe</p> <p>Exposition des cadres de la formation : Faire groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadrage de la formation, • Charte de fonctionnement du groupe : co-construite/amendée, signée et affichée par la suite <p>Recensement de sa quote-part contributive au groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueil de leurs objectifs et de leurs besoins individuels afin d'être au plus près de leurs attentes en matière de formation. • Recueil de l'existant et de leur quotidien • Recueil de questions sur des situations réelles 	<p>Questionnaire d'auto-positionnement (si non envoyé en amont)</p> <p>Tour de table, météo</p> <p>Validation et signature de la charte par chaque participant</p> <p>Parole au centre en pop-corn</p> <p>Recueil de la parole organisé</p>
<p>Percevoir l'impact des évolutions du système de santé et des techniques sur les pratiques.</p>	<p>Contextualisation</p> <p>Les soins hospitaliers : parcours de soins et hiérarchisation des soins.</p> <p>Evolution des techniques, spécialisation et responsabilité = mise en tension par la performance.</p>	<p>Expositive : power-point.</p> <p>Débat autour de la performance professionnelle : brainstorming.</p>

J1 Après-midi

Ce qui fait qu'une **situation est par essence difficile.**

Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
Analyser les différentes relations de travail.	<p>Les relations de travail à l'Hôpital</p> <ul style="list-style-type: none"> • La standardisation réductrice des théories de soins : Henderson, Peplau, Orem, King, Roy. • Typologie des relations : civilité, du prendre soin, d'empathie, d'aide psychologique, counseling, thérapeutique, éducative, soutien social. 	<p>Analyse comparative des théories de soins et mise en évidence de leurs limites.</p> <p>Auto-diagnostique de mon style de relation.</p>
Travailler à l'hôpital : un défi pour tous.	<p>Concepts et visions du monde en jeu et en enjeux dans une situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'illusion de la maîtrise. • Le fantasme de guérison. • La quête de sens. • La confrontation de l'imaginaire thérapeutique avec la réalité de la maladie du patient. • Le travail de renoncement. • La prise de distance par l'ajustement de la proximité (proximité : intersubjective, expérientielle, spatiale, éco-systémique, décisionnelle). • L'épuisement moral du contact avec la maladie, la mort. • Sortir des enjeux narcissiques. • L'illusion de la neutralité soignante. 	<p>Table ronde.</p> <p>Méta-plan.</p> <p><i>Particulièrement dans cette phase pédagogique, une grande place sera faite à l'interaction et au débat : La contribution de chacun permet de développer l'implication et ainsi l'engagement à comprendre les mécanismes en jeu et à les saisir.</i></p>

J2 Matin

Ce qui fait qu'une situation difficile peut être surmontée.

Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
<p>Connaître la genèse d'une situation difficile.</p>	<p>La genèse d'une situation difficile</p> <ul style="list-style-type: none"> • En amont : le contexte individuel et collectif (peurs, craintes, doutes). • Pendant : les mécanismes de protection individuelle et collectifs (besoin de confiance, de calme, de retrait, d'isolement, d'être en accord avec ses valeurs et celles du service). • En aval : defusing et débriefing. 	<p>Analyse de situations concrètes proposées par les participants.</p>
<p>Savoir gérer ses émotions.</p>	<p>Le concept des émotions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les émotions à la fois moteur et frein. • La Typologie des émotions. <p>Les émotions dans les relations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes de défense et les émotions. • La résonance émotionnelle (ce qui provoque une réponse chez quelqu'un, ce qui l'émeut). <p>La place des émotions dans l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'esprit d'équipe. • La médiation du collectif (support de l'équipe). 	<p>Auto-diagnostic du profil émotionnel.</p>
<p>Identifier les difficultés rencontrées.</p>	<p>Éléments de résistance (et de résolution)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des réactions affectives méconnues ou mises à distance. • Pourquoi connaître et analyser ses réactions ? • Les processus du transfert et du contre-transfert. • Les réactions transférentielles comme moyen d'aide au patient. 	<p>Débat sur les représentations.</p>

J2 Après-midi

Ce qui fait qu'une situation difficile peut être surmontée.

Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
Appréhender sa capacité à gérer la situation difficile.	<p>La réaction des soignants face à un événement potentiellement traumatisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • point de vue économique (le bruit assourdissant de la détonation) • topico-dynamique (l'effondrement des protections). <p>L'invisibilité des « travailleurs de l'ombre » : une situation professionnelle difficile.</p>	Méthode explicative au sujet du psycho-traumatisme.
Faire le point sur son positionnement face à une situation difficile.	<p>Les stratégies de positionnement du professionnel de santé au cœur de l'interaction (asymétrique) avec le patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adaptation (coping), • le dépassement de soi (résilience). 	Travail d'indentification des leviers de positionnement.
Apprendre à se faire confiance.	<p>Conclusion de la première partie de la formation: prendre soin du groupe et de chacun, et construction de la continuité en vu du 3^e jour.</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Déclusion » par des « strokes » positifs (félicitation, congratulation de l'autre). Renforcement narcissique, valorisation de l'estime de soi. 	Exercice de la chaise chaude et bienveillante.

INTERSESSION

1 – Grille de questionnement d'intersession

Sans répondre par écrit, il s'agit de se poser des questions qui serviront de guide de réflexion pour le 3^o jour.

2 – Rédaction d'une situation rencontrée

Description en quelques lignes, en employant le « je », où le participant à éprouver des difficultés à gérer une situation.

J3 Matin

Ce que nous faisons pour prévenir, faire face et surmonter les situations difficiles.

Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
Appréhender objectivement la situation dite difficile.	<p>Inclusion : retour sur les deux premiers jours.</p> <p>Analyse de situations rencontrées : situation et questionnements travaillés en intersession :</p> <p>Distinction : faits, croyances, opinions, interprétations.</p>	<p>Tour de table, météo</p> <p>A partir des réponses des participants : faire « la part des choses » entre l’imaginaire et le réel, la sensation et le rationnel, le vécu et le factuel.</p>
S’auto-prescrire des lignes comportementales de mieux-être et d’assimilation du désagrément causé par la situation perçue comme difficile.	<p>Pour faire face aux situations difficiles : Mieux se connaître</p> <p>Elaboration de son blason personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour quoi un blason? Une devise? • Mes valeurs, mes attentes, mes besoins, mes moyens 	<p>Blason avec devise personnelle :</p> <p>Echanges</p> <p>Travail individuel et en groupe</p>

J3 Après-midi

Ce que nous faisons pour prévenir, faire face et surmonter les situations difficiles.

Objectifs	Contenu	Méthode pédagogique
Apprendre à se débarrasser de ce qui est inutile.	<p>Faire face en équipe</p> <p>Faire le tri entre émotions dynamisantes et émotions inhibantes.</p>	Travail en sous-groupes : « le radeau de la survie »
Apprendre à ne se saisir que de ce qui fait avancer.	<p>Conclusion de la formation</p> <p>Déclution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce que je retiens de cette formation pour avancer • En quoi cette formation m'a été difficile et facile ? <p>Evaluation de la formation</p>	<p>Tour de table</p> <p>Jeu du post-it commenté</p> <p>Questionnaire de satisfaction et d'auto-positionnement</p>

METHODES ET OUTILS

- **Apports théoriques**
- **Questionnaire**
- **Exemples jurisprudentiels**
- **Cas pratiques**

EVALUATION DES PARTICIPANTS

- **Questionnaire de positionnement** au début de la formation pour cerner les attentes des participants
- **Questionnaire post formation** rempli par les stagiaires à la fin de la formation, qui fera l'objet d'une évaluation individuelle des acquis par le formateur
- **Autoévaluation orale collective** avec le formateur à la fin de chaque demi journée

EVALUATION DE LA FORMATION

- **Questionnaire de satisfaction** : A l'issue de la formation, un questionnaire sera remis au participant afin d'évaluer son degré de satisfaction
- **Une attestation de formation** sera transmise au participant à l'issue de la formation
- **Un bilan pédagogique** contenant l'évaluation des stagiaires et du formateur est envoyé au commanditaire de la formation. Ce bilan mentionne les axes et préconisations si besoin à mettre en place pour le suivi de la formation en situation de travail.
- **Un questionnaire à froid** est envoyé à chaque stagiaire 15 jours après la formation pour évaluer les compétences mises en place au sein de leur fonction.

MOYENS TECHNIQUES

- **Présentiel** : Livrables remis aux participants
- **Distanciel** : Mise à disposition d'une plateforme avec identifiants de connexion. Cet espace permet à chaque stagiaire d'émarger en ligne, répondre aux questionnaires d'évaluation et de satisfaction et d'accéder aux supports de formation