

# Gérer le comportement de familles insatisfaites

## Public concerné

Soignants

## Prérequis

Avoir une activité en lien avec la santé

## Durée formation

1 jour (7H)

## Lieux

Intra-établissement

Inter-établissement : Colmar  
Nous consulter pour nos autres sites de formation

## Tarifs

Intra-établissement :  
1 110 à 1 400€ / jour pour un groupe selon le lieu de formation

Inter-établissement :  
220€ / participant (repas en sus 8,50€ / participant)

## Délais d'accès

Variable et inférieur à 2 mois

## Modalités d'accès

Signature de la convention de formation

## Intervenants

Psychologue et Psychothérapeute  
Formatrice et Éducatrice spécialisée

## Contact

03 89 21 22 55  
institut-formation.continue  
@diaconat-mulhouse.fr

Référent handicap  
03 89 21 22 50

## Objectifs

### Objectifs généraux :

- Analyser des situations,
- Mettre à plat des difficultés,
- Proposer d'actions correctives.

### Objectifs opérationnels :

- Prise de conscience, apport et appropriation d'outils opérationnels

## Contenu

### Premier temps :

- Un premier échange avec les collaborateurs autour de leurs difficultés permettra de tracer la cartographie des difficultés rencontrées. Cet échange sera l'occasion de recenser les expériences difficiles vécues par les participants, et les situations limites rencontrées.
- Nous analyserons les cas et les situations.

### Second temps :

- Nous prendrons connaissance des outils théoriques et proposerons des actions correctives pour améliorer les situations.
- L'éclairage théorique portera sur :
  - La communication en situation difficile,
  - La pratique d'une expression orale empathique; apprendre à reformuler, poser ses limites, éviter les mots négatifs, faire usage de mots d'arrêts...
  - L'espace, les marquages et informations visuelle
  - La conduite comportementale; distance, gestuelle, mimiques, regard, position physique...
  - La gestion de la relation difficile; analyse de situations limites, conduite appropriée en terme corporel et verbal...
  - La gestion de l'émotion; prévention, gestion des manifestations, techniques de respiration...

## Méthodes pédagogiques

Alternance théorie et pratique

## Modalités d'évaluation

Évaluation écrite des acquis de la formation et bilan oral  
Une évaluation de la satisfaction des participants sera réalisée en fin de formation.  
Quizz d'évaluation d'acquisition des compétences