

Communiquer et gérer les conflits avec les familles en établissement

ORGANISATION

Présentiel

MOYENS

Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants

Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique

DUREE

2 jour(s)

PUBLIC

Tout personnel

PRE-REQUIS

Aucun

Une attestation de formation sera envoyée.

FORMATEUR

CONTEXTE

Les professionnels des établissements de santé peuvent avoir à faire face à de l'agressivité de la part des familles pour différentes raisons. Ces dernières sont de plus en plus exigeantes vis-à-vis de la prise en charge de leurs proches et n'hésitent pas à interpellier le personnel pour tous types de motifs de manière insistante, voire agressive.

Les structures concernées souhaitent proposer une formation à leurs professionnels afin de mieux comprendre la position des familles dans ce contexte, de s'approprier des techniques pour désamorcer voire anticiper les situations conflictuelles et adopter un comportement adéquat et professionnel.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Donner aux participants les outils leur permettant d'anticiper, de comprendre et de réagir face à une situation d'agressivité

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Identifier les principaux éléments favorisant le travail avec les familles
- Expliquer les possibles causes des situations d'agressivité de la personne âgée et de sa famille
- Mettre en oeuvre les techniques permettant la maîtrise des émotions et la gestion des situations d'agressivité
- Analyser ses comportements et attitudes habituels face à une situation d'agressivité
- Identifier des axes d'amélioration de sa communication

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation

-> Réalisation d'une carte heuristique sur les représentations autour de la famille

CONTENU

SE CONNAÎTRE

- Quel est votre comportement face aux situations d'agressivité ? (au niveau physique, émotionnel)

-> Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels face à l'agressivité et prendre conscience que la perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre

LA RELATION PROFESSIONNEL / FAMILLE / RÉSIDENT

- Le cycle de vie d'une famille
- La crise familiale face à la maladie et à la dépendance
- Le sentiment de culpabilité des familles et les réactions associées
- La place de la famille dans la prise en charge du résident
- L'interaction de la souffrance des 3 partenaires de la relation
- Retour sur les recommandations professionnelles concernant les familles (ANESM)



-> *Pratique réflexive sur les difficultés des professionnels face aux familles : analyse de situations professionnelles, mise en lien avec le cadre institutionnel, repérage des points sensibles*

TRAVAILLER AVEC LES FAMILLES

- Les différents types de famille
- Etablir et maintenir une relation satisfaisante pour chacun
- Associer la famille au projet de vie en lui permettant de se montrer efficace dans la prise en charge conjointe professionnels / famille
- L'importance de la coordination de l'équipe dans le dialogue avec la famille

-> *Analyse réflexive : identification de comportements professionnels pertinents*

GÉRER LA RELATION AVEC LES FAMILLES

Instaurer un relationnel sain avec les familles dans l'équipe

- Guider, rassurer, informer, encourager
- Analyse des mécanismes de défense et des points de résonance
- Les notions d'implication - distanciation

Les situations conflictuelles : identifier les jeux relationnels et les gérer

- Les processus mentaux qui interviennent lorsqu'on parle ou on écoute
- La communication verbale et non verbale
- Les dysfonctionnements

Techniques d'affirmation de soi

- Recevoir une critique sans être victime : la méthode DESC de Bowser
- L'écoute active : les différentes "attitudes" à promouvoir, l'approche à gains mutuels
- La Communication Non Violente (CNV) de Rosenberg
- Le recours à la médiation dans les situations de blocage

-> *Exercices pratiques avec intégration des techniques présentées*

MISE EN FORME DES PISTES D'AMÉLIORATIONS IDENTIFIÉES

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports de connaissances théoriques, cliniques et méthodologiques
- Analyse réflexive de pratiques, retours d'expériences
- Exercices d'application pratique des techniques

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.