

Communiquer et gérer les conflits avec les familles en établissement

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquençement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 14,00 heures.

OBJECTIFS

Donner les outils pour anticiper, comprendre et réagir face à une situation d'agressivité avec les familles.
Identifier les principaux éléments favorisant le travail avec les familles et les causes possibles des situations de tension.

DESCRIPTION

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

PUBLIC

Tout personnel

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Directeur d'EMSS spécialisé en prévention risques psycho-sociaux et management- communication