

PROGRAMME DE FORMATION

« Comprendre et gérer les conflits avec les familles »

Code formation : F202

Nombre d'heures requis : 14 heures

Prérequis / Public : Tout public. Aucun prérequis n'est exigé.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Identifier les conséquences de l'entrée en EHPAD d'un parent sur les autres membres de la famille ;
- Comprendre les mécanismes de la violence et de l'agressivité ;
- Adapter sa communication pour faire face aux situations d'agressivité ;
- Savoir gérer, dédramatiser et dénouer les situations conflictuelles pouvant dégénérer en agression verbale ou physique ;
- Identifier les impacts d'une situation de violence et d'agressivité sur les conduites professionnelles ;
- Agir en médiateur face à une situation d'agressivité entre deux personnes.

Modalités : La formation est dispensée en présentiel dans les locaux de l'entreprise et/ou dans ceux de l'organisme de formation.

Délai d'accès : 48 heures

Tarifs : Sur demande.

Contact : contact@conseilformation.fr

Méthodes mobilisées : Enoncés théoriques, vidéos, documents écrits, partage d'expériences.

Modalités d'évaluation : Mises en situation, quiz, interrogations orales.

Accessibilité aux personnes handicapées : oui

Formateur(s) : Formateurs diplômés dans le secteur d'activité concerné.

Nombre de participants à la formation par session : 12 maximum.

Préambule :

Parfois, les relations entre les familles des résidents et le personnel de l'établissement se tendent ou se dégradent au point de devenir conflictuelles. En vue d'éviter ces situations et de maintenir des rapports sereins entre le personnel et les familles, il est indispensable de comprendre la réalité des proches des personnes accueillies afin de pouvoir mieux les écouter et les accompagner davantage.

Description détaillée :

I. L'évolution de la famille et ses conséquences

- Présenter l'évolution de la famille dans l'histoire
- Réflexion autour de la filiation, de la puissance des liens familiaux et de leurs impacts sur les réactions des membres de la famille
- Le choix de placer son parent en EHPAD
- Le processus de deuil

II. Les différentes formes de violence et d'agressivité

- Identifier les causes du conflit
- Appréhender son propre rapport à l'agressivité
- Les conséquences de l'agressivité sur ses pratiques

III. L'intégration des familles à la vie de l'établissement

- Les enjeux de l'intégration des familles dès l'entrée du résident :
 - Leur présenter l'organisation de la vie quotidienne dans l'établissement
 - Les rendre actrices en leur présentant leur rôle au sein de la structure
- La procédure d'accueil des familles :
 - Qui accueille les familles ? pourquoi ?
 - Les familles rencontrent-elles les soignants ? Pourquoi ?
- Favoriser l'intégration des familles à la vie de l'établissement :
 - Vie institutionnelle (exemple : Conseil de la Vie Sociale)
 - Visites (restaurant des familles, horaires de visite souples, etc.)
 - Etc.

IV. Conserver un positionnement professionnel face à certaines situations difficiles

Mise en situation : comment réagir aux remarques des familles suivantes :

- « Vous ne faites pas correctement votre travail »
- « Vous êtes payé pour ça ! »
- « Je veux parler au Directeur immédiatement ! »
- « Au prix où on paye, faites ce que l'on vous dit de faire »

V. Savoir anticiper, identifier et désamorcer les situations de violence et d'agressivité

- Anticiper :
 - Ecouter son intuition, repérer les indices, identifier les signes de « montée en tension »
 - Poser le cadre : clarifier le contrat, les règles, etc.
- Identifier :
 - Comprendre la violence vécue par les familles prises en charge
 - Agressivité renvoyée par un/des membre(s) de la famille
 - Les situations de violence induite par l'institution
- Désamorcer :
 - Poser le cadre et oser s'affirmer
 - Nommer ses propres ressentis, ceux de l'interlocuteur
 - Savoir accueillir l'émotion
 - Pratiquer l'écoute active puis utiliser la reformulation

Situations d'agressivité entre deux personnes reçues :

- Savoir intervenir en médiateur
- Être neutre, identifier le problème sans prendre partie
- Désamorcer les tentatives de manipulation
- Se concentrer sur la recherche des besoins