

Gestion des conflits avec les familles des patients / des résidents

Contexte

Le patient ou le résident est au centre des préoccupations de chacun. Les soignants essuient souvent des critiques de la part des familles et leur amour-propre en est parfois touché. Mais, dans certaines circonstances, il est difficile au personnel de ne pas laisser éclater son énervement notamment lorsqu'il se sent remis en cause. Certaines remarques émanant des familles sont fondées mais leur mode d'expression peut être excessif. D'autres critiques sont injustes. Quand l'équipe cherche à se justifier, elle prend le risque d'attiser les tensions et de s'engouffrer dans la spirale des réclamations et des plaintes. Quand l'équipe fait face, elle continue son œuvre de soins en comprenant la souffrance de l'autre. De plus, devant les capacités croissantes des familles à manifester leur sentiment sur les conditions d'accueil de leur proche, l'institution se doit de développer des outils d'écoute et de communication adaptés. Il s'agit, tout au long du séjour de la personne qui leur est confiée, d'apprendre à entendre les propos des familles, à distinguer les réclamations « légitimes » et les autres, porteuses de sens caché, pour apporter selon la situation, la réponse appropriée.

Objectifs

- Comprendre les dynamiques familiales et leur incidence sur la relation institution / famille / résident - ou patient
- Appréhender la notion de conflits et en connaître les mécanismes et les canaux d'expression
- Savoir anticiper et limiter les conflits avec les familles
- Quand le conflit survient : développer des compétences relationnelles afin de mieux gérer les situations conflictuelles sans et avec agressivité

Renseignements complémentaires

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

IDENTIFIER LES DYNAMIQUES FAMILIALES

COMPRENDRE LA RELATION FAMILLE / INSTITUTION

LA SPÉCIFICITÉ DU MILIEU

Selon l'origine des participants :

- La spécificité de la relation famille / institution en EHPAD
- La spécificité de la relation famille / institution à l'hôpital
- La spécificité de la relation famille / institution en psychiatrie

DIAGNOSTIC DES SOURCES DE CONFLIT

- L'identification à l'institution, la place de la famille
- La projection des conflits familiaux sur l'institution, l'incompréhension
- La suspicion d'acte de maltraitance ou de non soins
- Les situations conflictuelles liées à l'organisation de l'institution

ÉLABORER UN SCHÉMA « D'ALLIANCE THÉRAPEUTIQUE »

- Qu'est-ce qu'une alliance thérapeutique avec un résident / patient ?
- Les relations fondatrices de l'alliance thérapeutique

NE PAS CRÉER LES CONDITIONS D'UN CONFLIT

- Réfléchir à ses pratiques
- Réfléchir à l'organisation des soins

QUELLES ATTITUDES ADOPTER POUR FACILITER LE DÉSAMORÇAGE DU CONFLIT ?

COMMENT ÉLABORER DES RÉPONSES APPROPRIÉES ?

- Les techniques de base dans la résolution des problèmes conflictuels
- L'expression positive d'un désaccord
- Savoir écouter des critiques
- Élaborer des solutions ensemble

EN CAS DE SITUATION CONFLICTUELLE AVÉRÉE AVEC AGRESSIVITÉ... COMMENT LA RECEVOIR ? ET COMMENT LA DÉSAMORCER ?

- Les effets de l'agressivité et de la violence sur le professionnel
- La conception personnelle de ce qui est « tolérable »
- Recevoir l'agressivité
- Reconnaître notre propre agressivité
- Les attitudes à privilégier
- N'oublions pas de passer le relais à l'équipe et à l'encadrement

Public

Professionnels des établissements médico-sociaux, Professionnels des établissements sanitaires

Exercice

2020

Code de formation

AFR 5.02

Nature

AFR

Organisé par

Forma Santé

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences