LORRAINE
Axe 5 : Qualité des soins et relation soignant - soigné

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. 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

Lieu & dates : Voir calendrier en annexe

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé par le plan de formation - 1 900 € par groupe, soit 237,50 € par agent sur une base de 8 participants

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 ; à l'hôpital ; 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
2021

Nature
AFC

Organisé par
Forma Santé

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences