

# La relation avec les familles

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 nous est confiée, d'apprendre à entendre les propos des familles, à distinguer entre ses réclamations « légitimes » et les autres, porteuses de sens caché, pour apporter selon la situation, la réponse appropriée qui permettra au conflit d'évoluer vers une collaboration saine, constructive et gratifiante pour tous.

## Objectifs

- Améliorer sa compréhension des réactions et les observations des familles des résidents
- Connaître pour mieux les repérer, les enjeux familiaux sous jacents aux petits conflits
- Savoir diagnostiquer et repérer les risques de conflits avec les familles
- Diagnostiquer les signes précurseurs d'un conflit
- Acquérir des techniques de communication adaptées pour désamorcer les risques de conflits avec les familles
- Savoir se réapproprier nos ressources intérieures pour agir sur notre environnement
- Développer de bonnes pratiques de communication au niveau de l'institution

## Le + de la formation

Exemples concrets et adaptés sur la place de la famille qui reste centrale mais diffère au regard des spécificités des établissements et du public accueilli.

## Public concerné et Prérequis

Tout public

## Programme

### Jour 1

Quelques données socio-économiques et historiques sur le vieillissement

- Evolution de la famille, de l'âge
- Perte des rôles des grands-parents

- Les nouveaux retraités et la génération ayant en charge enfants et parents

## Identifier les dynamiques familiales

- Définition de la relation
- La communication dans la famille
- L'histoire familiale
- Les relations avec l'extérieur

## La relation Famille / Institution

- L'institution dans l'imaginaire familial
- La triangulation famille/soignants/résidents

## Diagnostic des sources de conflits

- L'identification à l'institution :
  - Comportement envahissant des familles
  - Relation transférentielle et juste distance affective avec le soignant
- Les situations conflictuelles liées à l'organisation de l'institution
- La place de la famille dans l'institution : sentiment d'exclusion – notion d'isolement – Culpabilité liée au placement – Dette.
- Les « enjeux de concurrence » entre la famille et le soignant
- La projection des conflits familiaux sur l'institution
- Mécanismes de défense mis en place par la famille
- Déplacement de l'angoisse vers l'institution
- L'évolution de l'état de dépendance du résident
- La suspicion d'acte de maltraitance ou de non soins
- Zoom sur des conflits liés :
  - A la prise en charge médicale : prescription, projet médical individualisé ...
  - Au secret médical (loi du 4 mars)
  - A la prise en charge non médicale : aide aux repas, à l'habillement ...
  - Aux différents entre la volonté du résident opposé à la famille

## Jour 2

### Repérer les signes précurseurs du conflit ?

- Les circonstances et l'évènement déclenchant
- Repérer le destinataire
- Les caractéristiques du conflit : constructif, destructeur
- Connaître les différents traits et types de personnalité afin de prévenir le conflit

Développer des compétences relationnelles afin de mieux gérer les situations conflictuelles

- Quelles attitudes adopter pour faciliter le désamorçage du conflit ?
  - Les bonnes pratiques de la communication avec la famille : Respect, non jugement, Empathie, Intuition, congruence, acceptation inconditionnelle ...
  - Les obstacles à la communication : Ordonner, Menacer, Infantiliser, Interpréter.....
  - Les aides à la communication : La reformulation, La communication non verbale, Les simples réceptions
- Comment élaborer des réponses appropriées ?
  - Contenir sans agresser par la parole, le geste
  - L'affirmation de soi
  - Apprendre à gérer ses émotions et les affects de l'Autre
  - La définition des fondements de la relation d'aide : empathie, congruence, acceptation inconditionnelle
  - La notion d'accompagnement
  - Trouver la juste distance
  - Gérer ses affects et les affects de l'autre
  - Les techniques de négociation
  - Les techniques de base dans la résolution des problèmes conflictuels :
- L'expression positive d'un désaccord
- Savoir écouter des critiques
- L'implication personnelle et ses limites

Les axes de progrès institutionnel

- L'accueil de la famille : la réflexion sur un « contrat » – le rapport de confiance
- Informer les familles et les impliquer dans le projet de vie
- Faciliter la relation triangulaire : Famille – Résident – Soignant
- Renforcer la place de la famille dans l'institution
- Instaurer le dialogue
- Créer un espace de paroles de l'équipe professionnelle

## **Votre intervenant**

Psychologue clinicien spécialisé dans la relation d'aide

## **Notre démarche pédagogique**

- Un référentiel d'analyse basé sur les indicateurs nationaux de bonnes pratiques (recommandations et outils de la HAS, Guide méthodologique)
- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, d'analyse de pratiques...

- L'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration avec indicateurs et modalités de suivi

## Livrables

En parallèle des exercices et autres annexes pédagogiques distribués au cours de la formation, chaque stagiaire se verra mettre à disposition un accès à des ressources documentaires en ligne :

- Un livret pédagogique qui pourra être utilisé après la formation comme un guide/aide-mémoire
- Des ressources documentaires, une bibliographie et/ou une webographie

Ces éléments permettront, à l'issue de la formation, de faciliter une restitution des éléments clés à retenir auprès de l'équipe ou d'un supérieur hiérarchique (outils d'aide à la diffusion de l'information).

## Evaluation

La présence à l'ensemble des séances de formation est nécessaire pour l'atteinte des objectifs de la formation. Les stagiaires et l'intervenant seront ainsi tenus de signer une feuille d'émargement pour chaque demi-journée de formation suivie. Les compétences seront évaluées au fur et à mesure de la formation afin de valider leur acquisition. Les connaissances seront quant à elles évaluées par un quizz de fin de formation. Les appréciations des participants seront recueillies à l'issue de la session et à froid au bout de 3 mois via un questionnaire approprié. Nous solliciterons également les appréciations des référents de la structure commanditaire au bout dans les 6 mois qui suivent la formation.

## Intra

**Durée :** Adaptable selon vos besoins

**Tarif :** Devis personnalisé sur demande

[Demande de contact](#)

[Pré inscription](#)

[Demande de devis](#)

[Demande d'inscription](#)

Dernière modification le 23 décembre 2025 à 10h49

---

FORMAVENIR PERFORMANCES  
139 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS  
01 53 19 80 30  
[contact@formavenir-performances.fr](mailto:contact@formavenir-performances.fr)