

## Formation : La relation avec les familles

### INFORMATIONS :

#### Public concerné et pré-requis :

Tout professionnel de santé travaillant en gériatrie

**Durée :** 2 jours

#### Intervenant :

Psychologue clinicien spécialisé dans la relation d'aide

**Déjeuner compris**

### NOS SESSIONS :

		02/12/2021 au 03/12/2021
Paris	700 €/personne	2022 : 1er et 02 Juin 1er-02 Décembre

### CONTEXTE :

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.

## Formation : La relation avec les familles

### 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.

### 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

### 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

## Formation : La relation avec les familles

- 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

## Formation : La relation avec les familles

---

- 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

## Formation : La relation avec les familles

---

### NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Méthodes interactives, Aucune situation travaillée n'est fictive. Toutes sont issues de situations vécues par les participants.

### EVALUATION & LIVRABLES

- Un questionnaire préalable à la formation adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention.
- Une évaluation de la satisfaction et des connaissances.
  
- Une documentation pédagogique remise à chaque participant.  
Une attestation de suivi de formation.  
Un compte rendu de formation.