

# Gestion des conflits avec les familles des patients, des résidents

## Contexte

---

Il arrive fréquemment que les rapports entre l'équipe soignante et la famille d'un résident/patient se tendent au point de devenir conflictuels. Les familles questionnent, recherchent et parfois critiquent à tort ou à raison l'établissement, les soignants ou la prise en charge proposée à leur parent. Les soignants soucieux d'apporter la meilleure prise en soins possible à l'ensemble des patients/résidents de leur service supportent mal la suspicion et les critiquent parfois inappropriés de certaines familles. Ces situations conflictuelles sont d'autant plus complexes à gérer qu'elles interrogent la posture soignante à adopter durant ces situations. Il n'est en effet pas acceptable que les soignants soient l'objet de critiques gratuites ou d'accusations infondées de la part de certaines familles. Il n'est également pas acceptable que les familles ne soient pas en mesure d'émettre de remarques et lorsque cela est nécessaire des critiques.

La compréhension par les soignants des ressorts de la dynamique conflictuelle et des stratégies susceptibles de sortir de cette dynamique permettra d'aborder la gestion des tensions avec les familles de façons constructives et apaisées.

## Objectifs

---

- **Comprendre** l'évolution de la structure familiale et de la dynamique familiale sur la triangulation soignant / soigné / famille.
- **Appréhender** la notion de conflit et connaître ses mécanismes de fonctionnement et ses modalités d'expression.
- **Adapter** sa réaction en fonction des situations conflictuelles et développer une démarche d'anticipation afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit.
- **Être en mesure** de faire face à l'agressivité des familles.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

Plan de formation établissement

### Coût pédagogique

215 € par agent pour un groupe de 10 agents

### Dates

Voir calendrier en annexe

[https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYjc4TCoHagB\\_jhcTbU\\_](https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYjc4TCoHagB_jhcTbU_)

## Validité du marché

21/11/2025

## Programme

---

L'évolution de la structure et de la dynamique familiale et ses conséquences sur la triangulation soignant / soigné / famille :

- L'évolution historique de la structure et de la dynamique familiale.
- L'impact d'une maladie grave ou d'une dépendance sur la dynamique familiale
- Adopter les bonnes attitudes pour faire face à l'agressivité.
- La triangulation soignant / soigné / famille.
- Les conséquences des différentes dynamiques familiales sur cette triangulation.

La notion de conflit et ses mécanismes de fonctionnement :

- Précision des notions relatives aux conflits.
- Les différentes formes de conflits.
- L'identification des mécanismes d'apparition des conflits.
- Les différentes étapes possibles d'un conflit avec risque d'agressivité

La gestion des différentes situations conflictuelles et les modalités de afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit avec les familles :

- Les réactions fréquentes face à un conflit et leurs conséquences.
- Les moyens de faire face efficacement à une situation conflictuelle.
- L'approche relationnelle à favoriser en fonction de la forme du conflit.
- Les éléments afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit avec les familles.

La gestion de l'agressivité des familles :

- L'identification des éléments déclencheurs de l'agressivité des familles.
- Le développement d'une démarche de compréhension de l'agressivité des familles.
- Les attitudes verbales et non verbales à favoriser face à l'agressivité des familles.
- La méthode DESC comme outil de réaction face à l'agressivité des familles.

### Public

**Tout professionnel de la fonction publique**

### Exercice

**2024**

### Code de formation

**AFC 4.07**

### Nature

**AFC**

### Organisé par

**IdéAge formation**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**