

# Gestion des conflits des familles et 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. 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. Cette réflexion sur la place de la famille dans le soin permettra également d'identifier les conditions nécessaires à la mise en place d'une « alliance thérapeutique » satisfaisante avec les familles des patients/résidents.*

## 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

---

Contact : Béatrice FABRE (b.fabre@anhf.fr)

## 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 d'agent de la fonction publique hospitalière**

#### **Exercice**

**2024**

#### **Code de formation**

**GER13**

#### **Nature**

**AFR**

#### **Organisé par**

**IDEAGE FORMATION**

#### **Durée**

**14 heures**

#### **Typologie**

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

#### **Date et lieu**

##### **GRUPE 1**

**Du 6 juin au 7 juin 2024**

Groupe 1

CH BEZIERS

##### **GRUPE 2**

**Du 12 septembre au 13 septembre 2024**

Groupe 2

CH CHALABRE