

CENTRE

Axe 2 : Prévention et gestion des risques

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

## Contexte

---

pas de contexte

## Objectifs

---

- Limiter et gérer les conflits avec les familles des patients, des résidents
- 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

---

80 % CNSA-20 % Plan ets sous réserve d'éligibilité et de fonds disponibles

## Programme

---

### 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

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AY6AaDLu0EhXtQqDfOkO>

- 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 personnel de la FPH**

**Exercice**

**2025**

**Code de formation**

**H123**

**Nature**

**AFC**

**Organisé par**

**IDEAGE - Fin de marché 17/11/2025**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

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