

FRANCHE-COMTÉ

Axe 2 : Poursuivre et améliorer la démarche continue de la qualité de prise en charge des patients et des résidents

## **Module n°2 : CRF - Développer la relation aux familles**

### **Contexte**

---

Illustrer certaines situations «délicates» : Urgences, hospitalisation, transfert de chambre, présence de la famille lors des repas, perte de linge, tarifs et prise en charge, réclamations, plaintes etc...

Sensibiliser les participants à l'anticipation, à la bonne utilisation des outils de communication pour éviter la dégradation de la relation usager + famille / établissement + équipe

Développer les outils complémentaires afin de limiter les conflits à l'exceptionnel, l'imprévisible.

### **Objectifs**

---

- Développer des aptitudes à l'écoute et à la compréhension de l'autre au coeur des réalités professionnelles complexes, notamment dans les situations difficiles
- Acquérir une maîtrise de techniques permettant de contrôler ses modes d'intervention dans une situation d'échange, afin d'établir des relations professionnels/usager/famille équilibrées et positives
- Repérer ses propres comportements et attitudes dans la communication et identifier des axes d'amélioration

### **Renseignements complémentaires**

---

Durée : 2 jours + 1 jour 1 mois après Lieu de la formation : Besançon Programmation : 1 groupe par trimestre  
Financement : pas de coût pédagogique à prévoir pour l'établissement. Modalités d'inscriptions : le service formation de l'établissement adresse ses demandes d'inscriptions à l'ANFH.

### **Programme**

---

PARTIE 1 - LA COMMUNICATION INSTITUTION/FAMILLE/USAGER

-LES FONDAMENTAUX RELATIFS A LA PLACE DES FAMILLES Evolution de la place et du rôle des familles La mise en oeuvre des droits des familles, un devoir des professionnels Le cadre règlementaire Les différentes modalités institutionnelles de participation des familles

-LES PROCESSUS EN JEU DANS LA RELATION DE COMMUNICATION INSTITUTION/FAMILLE/USAGER Le vécu et les besoins des usagers et de leurs familles Les problématiques relationnelles: rivalité, opposition, conflits... La position des professionnels face aux interactions familiales

-LA GESTION DE LA RELATION AU QUOTIDIEN

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZC2YPOGalQILBFyZ7pC>

Les moments et sujets sensibles pour les usagers et les familles Analyser la relation Trouver la bonne distance ; identifier les opportunités de coopération ; évaluer les risques éviter les jugements trop hâtifs ; savoir orienter la demande

-METTRE EN PLACE UNE RELATION SOIGNANT-SOIGNE DE QUALITE L'instauration nécessaire d'une relation entre l'accompagnant et l'accompagné · Le besoin de relation chez l'individu · Rencontre, accueil, échanges · Disponibilité · Accompagnement et sécurité affective · L'impact dans la qualité des soins De la relation d'aide à l'alliance thérapeutique

PARTIE 2 - LA COMMUNICATION -APPROCHE GENERALE DE LA COMMUNICATION Processus de communication Les techniques Les techniques de communication verbale

PARTIE 3 -LE TRAVAIL EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE - UN SEUL ET MEME MESSAGE Reconnaître la spécificité et le rôle de chacun, Reconnaître ses limites, Savoir rester à sa place (en fonction de sa fonction et de son statut) Communiquer, échanger et partager dans une équipe pluridisciplinaire

**Public**

**Tout professionnel en relation avec l'utilisateur et sa famille**

**Exercice**

**2025**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**ACF ou la CROIX ROUGE FRANCAISE**

**Durée**

**21 heures**