

# Relation et travail avec les familles en établissement

L'accompagnement et le soin à la personne s'inscrit dans une relation triangulaire délicate famille/usagers/soignants. Cette formation permettra aux professionnels de mieux cerner les différents enjeux, d'approfondir leur compréhension des familles et d'acquérir des outils de gestion de l'agressivité. L'objectif est de parvenir à la création d'une alliance thérapeutique avec les familles.

## OBJECTIFS

- ✓ Comprendre le ressenti des familles
- ✓ Réagir en professionnel à l'agressivité
- ✓ Limiter l'épuisement professionnel
- ✓ Quitter la position défensive pour aller vers une alliance thérapeutique

## CONTENU

### JOUR 1 | matin | 3 h 30

#### L'accueil, un savoir-faire et savoir-être

- Étymologie et les valeurs à la base de l'hospitalité
- Courtoisie, disponibilité et ouverture à l'autre
- Le message verbal et non-verbal

### JOUR 1 | après-midi | 3 h 30

#### Le vécu des familles

- Évolution historique des familles, regard sociologique sur la famille contemporaine
- Cycle de vie et aidants naturels
- Le maelstrom émotionnel des familles face à la souffrance d'un proche (handicapé, âgé, malade...)

### JOUR 2 | matin | 3 h 30

#### La gestion de l'agressivité

- Comprendre l'agressivité, ses causes, ses aspects positifs
- Trucs et astuces : l'écoute, l'édrédon, le disque rayé, le recul
- L'assertivité pour éviter l'escalade agressive, la fuite ou la manipulation

### JOUR 2 | après-midi | 3 h 30

#### La posture soignante

- Les outils de communication (écoute active, validation des émotions)
- Utiliser la méthode DESC ou comment résoudre les problèmes
- Construire une relation de confiance avec les proches dans l'intérêt du résident/patient

### JOUR 3 | optionnel | à quelques semaines de distance des deux premiers jours

- Les émotions traversées par les familles
- Les comportements associés à ces émotions – cas pratiques rencontrés dans l'intersession
- Les différentes techniques de communication – cas pratiques et mises en situation



#### Formateur

Laurent Chappé



#### Durée

2 ou 3 jours (14 ou 21 heures) :  
2 jours + 1 jour optionnel à quelques semaines de distance des 2 premiers jours



#### Public

Professionnels en lien avec les familles des résidents/usagers des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux  
14 stagiaires maximum



#### Prérequis

Aucun



INTRA ou INTER-établissements



#### Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe  
INTER : 300 €/jour/personne

#### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel ou classe virtuelle
- Éléments matériels et techniques : livret pédagogique, vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : questionnaires d'évaluation des pratiques, lecture d'études, exercices de réflexion individuels et en groupe, remplissage d'échelles d'évaluation, analyse de cas pratiques, jeux de rôle

#### Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux échanges et aux mises en situation, exercice individuel de réflexion
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire