

# MÉDIATION AVEC LES FAMILLES EN EHPAD GÉRER ET PRÉVENIR LES TENSIONS

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

## DURÉE

2 jours, soit 14 heures

## TARIF

Nous consulter

## CERTIFICATIONS

Attestation de stage

## PROCHAINE(S) SESSION(S) :

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Donner un éclairage aux familles pour qu'elles puissent séparer ce qui est leur demande propre et le besoin réel du patient, de l'utilisateur
- Evoluer dans ses représentations mentales du rôle des familles, de la légitimité de la plupart de leurs attentes
- Définir la qualité de service attendue par les familles
- Définir les limites de ce que peuvent exiger les familles
- Savoir aller au devant des familles pour expliquer

- Savoir mener un entretien d'aide
- Gérer une réclamation formulée de manière agressive
- Maîtriser les techniques de confrontation

## **PROGRAMME**

### **Les enjeux liés à la médiation entre les familles, les patients et l'équipe d'accompagnement**

- Les rôles joués par les équipes et les limites de son champ d'intervention
- Réfléchir sur les attentes légitimes des familles pour les satisfaire au mieux
- Le rôle de la famille dans le projet de soin des patients
- Les divergences possibles dans les attentes des familles et celles des patients

### **Comment établir du début à la fin de la prise en charge des relations de partenariat avec la famille**

- Savoir rendre compte de la démarche de soin
- Aller au devant des familles
- Faire clarifier une demande
- Faciliter l'expression des émotions
- Savoir expliquer, argumenter quand il y a un problème
- Savoir valoriser l'aide apportée par les familles

### **Créer et maintenir un contexte favorable aux échanges**

- Prendre conscience de l'impact de ses réactions : celles qui vont favoriser une relation constructive avec la famille et celles qui entretiennent et renforcent les problèmes de communication
- Acquérir des outils basés sur les mécanismes fondamentaux de la connaissance de soi et des autres et établir une relation de coopération avec la famille
- Instaurer une relation d'écoute active et d'empathie pour garantir une communication de qualité sécurisante et valorisante pour soi et pour l'autre
- Etablir des relations de confiance : créer le rapport, se synchroniser à son ou ses interlocuteurs

### **Mener un entretien de confrontation quand la famille passe les limites fixées**

- Définir le négociable du non-négociable
- Accompagner la recherche de solutions optimales pour le patient, l'institution et la famille
- anticiper les expressions émotionnelles et savoir prendre du recul

### **Faire face aux situations difficiles**

- Se positionner en soignant-médiateur
- Construire un cadre de médiation
- Répondre à une critique vague ou agressive
- Comment assurer le suivi des réclamations
- Mettre en place les bonnes attitudes relationnelles win/win
- Repérer et sortir des jeux psychologiques

- Utiliser les techniques pour désamorcer l'agressivité
- Le moment où il faut poser des limites vis-à-vis de la famille
- Comment expliquer les contraintes de service

### **Mener un entretien d'aide pour entendre la souffrance, régler un problème**

- Caractéristiques de l'entretien d'aide
- Les conditions matérielles et psychologiques de l'entretien
- Mener un entretien: son déroulement, les étapes d'approches, des faits à la demande, du début de l'entretien jusqu'à son terme
- Les limites de l'entretien d'aide et le suivi de l'entretien et respect des engagements pris

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Exercice personnel en introspection

Réflexion individuelle et collective

Travail à partir de situations et de cas concrets apportés par les participants

Apports théoriques

Analyse de pratique

Documentation remise aux stagiaires : présentation et/ou livret du contenu théorique

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

QCM ou étude de cas/mise en situation

*Rejoignez-nous et suivez-nous sur :*



#### **BESANÇON**

46, avenue Villarceau  
25000 Besançon  
Tél. : 03 81 25 26 06

#### **BELFORT**

1, rue du Docteur Fréry  
90000 Belfort  
Tél. : 03 84 54 54 84

#### **VESOUL**

1, rue Victor Dollé  
70000 Vesoul  
Tél. : 03 84 96 71 08

#### **LONS-LE-SAUNIER**

87, Place de la Comédie  
39000 Lons-le-Saunier  
Tél. : 03 84 86 42 07

**Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)**