

MÉDIATION AVEC LES FAMILLES EN EHPAD GÉRER ET PRÉVENIR LES TENSIONS

✓ PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

🕒 DURÉE

2 jours, soit 14h00

€ TARIF

Nous consulter

📄 CERTIFICATIONS

Attestation de stage

📅 PROCHAINE(S) SESSION(S) :

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Identifier et analyser les attentes des familles afin de distinguer leurs besoins propres de ceux des usagers
Communiquer de manière claire, empathique et structurée avec les familles au quotidien, y compris lors des moments de tension
Définir, expliquer et faire respecter le cadre professionnel et les limites de l'intervention tout en valorisant la qualité de l'accompagnement

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
- Accompanyer 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