

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AVEC LE RESIDENT ET LA FAMILLE

Mise à jour 02/2026

Formation en Intra Présentiel - Réf RPFC28A

Dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, les situations de tension ne sont pas exceptionnelles : elles font partie du quotidien. Un résident qui refuse un soin, une famille inquiète ou revendicative, une parole mal interprétée... et l'escalade peut s'installer. Souvent, ces conflits naissent de malentendus, d'émotions non reconnues ou d'attentes non clarifiées. Face à ces réalités, les professionnels doivent pouvoir garder leur cadre, ajuster leur communication et sécuriser la relation. Cette formation propose des repères concrets et des outils opérationnels pour prévenir les conflits et gérer avec justesse ceux qui surviennent, dans l'intérêt du résident et de son entourage.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Prévenir et gérer les conflits avec le résident et sa famille en adaptant son mode de communication et en utilisant des techniques spécifiques dans le respect du cadre réglementaire et éthique.

Objectifs de la formation

- Identifier les différentes formes de conflits (tension, crise, conflit) et en analyser les causes et les mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs d'un conflit (résident ou sa famille) afin d'agir avant l'escalade.
- Situer son rôle et sa responsabilité professionnelle dans le respect du cadre réglementaire.
- Analyser ses propres réactions émotionnelles et adapter sa posture professionnelle en situation conflictuelle.
- Mettre en œuvre des techniques structurées de gestion de conflit.
- Désamorcer une situation conflictuelle avec une famille en utilisant les techniques adaptées.
- Construire une relation professionnelle favorisant une alliance résident-famille-équipe afin de prévenir les conflits durables.

Contenu

1. Les droits des résidents, la place des familles et la responsabilité des professionnels

- Le cadre réglementaire applicable (droits du résident, secret professionnel, responsabilité).
- La place juridique et institutionnelle de la famille.
- Les impacts émotionnels d'une entrée en établissement pour le résident et ses proches.
- Les zones de tension fréquentes entre familles et équipes.

2. La notion de conflit

- La définition : différencier problème, tension, crise et conflit.
- Les différents types, sources causes et déclencheurs de conflits (résident, famille, équipe).
- Les étapes de la dynamique conflictuelle.
- Les mécanismes de l'agressivité et de défense.

3. Les signes précurseurs d'émergence d'un conflit

- Le langage verbal et non verbal.
- L'explicite et l'implicite : comment les décoder.
- Les signaux faibles chez le résident.
- Les signaux d'escalade chez les familles.

4. La connaissance de soi face au conflit

- Les émotions : rôle, utilité et risques.
- Les filtres de perception.
- Les attitudes spontanées face à l'agressivité.
- La posture professionnelle en situation tendue.

5. Les spécificités des conflits avec les familles

- Les attentes et représentations des proches.
- Les mécanismes de projection et de transfert.
- Les demandes excessives ou irréalistes.
- La mise en cause des pratiques professionnelles.
- La gestion des reproches et des accusations.

6. Les techniques de gestion de conflit

- La méthode DESC.
- La méthode E.R.E.
- La communication constructive.
- Le questionnement apaisant.
- Les mots à privilégier et ceux à éviter.
- La posture assertive.
- Le triangle dramatique et les jeux psychologiques.

7. La construction d'une alliance famille-équipe

- La prévention par la communication proactive.
- La clarification des rôles.
- La co-construction autour du projet personnalisé.
- La gestion des situations persistantes.



Public : Tout personnel exerçant dans un établissement d'accueil et d'hébergement



Pré-requis :

Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



Durée

2 jours, soit 14h (en présentiel)



Formateur(trice) pressenti(e)

Formateur/trice spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et gestion de conflits



Nombre de participants (intra)

De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire

Vidéoprojecteur et ordinateur

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques réalisés en pédagogie active
- Echanges sur le vécu des participants
- Mises en situation et exercices pratiques
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 2 à 4 mois en moyenne (nous contacter)

Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélien Fauchet et Claire Royer
Assistants administratifs

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

