

Communiquer et gérer les conflits avec les familles en établissement gérontologique

Comprendre et gérer les réclamations et les conflits en établissement gérontologique

Cette formation présentielle sur 2 jours est propos e aux équipes en intra-établissement. En s'appuyant notamment sur l'analyse de situations vécues par les professionnels, sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et sur une réflexion commune, elle propose des techniques et des outils concrets pour répondre aux doutes, aux questionnements des familles et aux conflits vécus avec les familles en établissement gérontologique.

Le programme peut être adapté à vos besoins ou attentes spécifiques.

Date d'actualisation du document : 30 janvier 2026

Modalit  pédagogique :

Présentiel

Accessibilité :

Vous êtes en situation de handicap ? Vous pouvez nous contacter pour préciser votre besoin : handicap@anfg.fr

Durée:

14.00 heures - 2.00 jours

Délais d'accès :

3 semaines

Profils des stagiaires

- Personnel d'EHPAD, USLD, Accueil de jour, MAPAD, Institutions psychiatriques (soignant(e)s, animateurs(trices), personnel administratif et technique...) et Soins   Domicile

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- 1. Adopter un positionnement adapté dans un contexte de crise ou de conflits
- 2. Redéfinir les procédures et le rôle des professionnels
- 3. Comprendre le ressenti des familles
- 4. Traiter les conflits et les réclamations

Contenu de la formation

- Jour 1 – matin (3h30) – La communication en situation de crise et/ou de conflits (objectif 1)
 - Les situations de crise et/ou de conflits
 - Les techniques de communication non violente et de gestion du stress
 - La communication non verbale
 - Exercices et simulations
- Jour 1 – après-midi (3h30) – Redéfinir les procédures et le rôle des professionnels (objectif 2)

Association Nationale de Formation en Gérontologie

105 rue des Mourettes
26000 Valence
Email: info@anfg.fr
Tel: +33482854958



- Législation et recommandation de bonnes pratiques professionnelles
- Le rôle de chacun et les notions essentielles (CVS, personne de confiance, r ef erent, etc.)
- Définition des procédures de signalement de maltraitance et d' ev enements indésirables
- Echange et analyse de situations vécues par les professionnels
- Jour 2 – matin (3h30) – Comprendre et accompagner les familles (objectif 3)
 - Réflexion commune sur le vécu et le mal-être des familles
 - Recueil d'expression et communication auprès des usagers et des familles
 - Mise en place d'une relation de partenariat avec les familles
 - Mettre en place une procédure interne pour éviter ou pour faire face à toute situation génératrice de stress ou de conflit
- Jour 2 – après-midi (3h30) – Communiquer en situation de crise et/ou de conflits avec les familles (objectif 4)
 - Répondre aux doutes et aux interrogations des familles
 - Faire face aux mini-conflits avec les familles et traiter les plaintes et les réclamations
 -  changes et simulations sur la communication en situation de crise ou de conflit

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Conception et animation : Directrice EHPAD titulaire d'un Master Management du Système Qualité et de la certification Directeur d'établissements gérontologiques.

Assistance technique et pédagogique : direction de l'ANFG

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle d ediee à la formation (Accessibilité aux personnes handicap es - nous contacter pour adaptation des conditions d'accueil)
- Espace apprenant personnel sur la plateforme numérique de l'ANFG
- Apports théoriques avec exemples concrets
- Echanges et réflexion en groupe
- Simulations, mises en situations
- Remise des documents pédagogiques sur clé USB en fin de formation

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

- Feuilles de présence.
- Questionnaire de connaissances
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Evaluation de la qualité de la formation

Taux de satisfaction des apprenants.

Prix indicatif de la formation intra-établissement

3100.00   (jusqu'à 12 personnes - frais de déplacement du formateur inclus)

Contact

Association Nationale de Formation en Gérontologie
Siret : 48212210800046
Numéro d'activité : 84260342926
105 rue des Mourettes

Association Nationale de Formation en Gérontologie | 105 rue des Mourettes Valence 26000 | Numéro SIRET: 48212210800046 | Numéro de déclaration d'activité: 84260342926 (auprès du préfet de région de: Auvergne-Rhône-Alpes)

Association Nationale de Formation en Gérontologie

105 rue des Mourettes

26000 Valence

Email: info@anfg.fr

Tel: +33482854958



26000 Valence

Téléphone : +33482854958

Email : info@anfg.fr