

# COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES ET SES ENJEUX DANS LES SOINS EN INSTITUTION



Réf RPFAF06A

Mise à jour 08/2024

Accueillir une personne âgée au sein d'un EHPAD, c'est aussi accueillir son entourage proche. Cette situation peut constituer un défi pour le personnel des établissements de santé. Quelle place, quel(s) rôle(s) pour la famille ? Comment allier la prise en soin du résident et la volonté de la famille, parfois en contradiction ? Quels sont les enjeux de la relation mise en place pour l'établissement et le personnel soignant ou non soignant ? La formation vise à développer les compétences relationnelles du personnel des établissements de santé avec les familles ou proches du résident dans un but de coopération pluripartite.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Adapter sa communication à la personne et à la situation.
- ❖ Développer ses compétences relationnelles avec les familles des résidents.

## Objectifs de la formation

- ☞ Déterminer la place de la personne âgée dans la famille.
- ☞ Identifier les attentes et comportements des familles ou proches lors de l'entrée en établissement d'un membre de la famille.
- ☞ Décrire la réalité des familles pour mieux les écouter et les rendre actrices de la prise en soins.
- ☞ Distinguer les enjeux de la relation avec la famille pour l'établissement de santé et les enjeux de la famille pour son proche.
- ☞ Identifier les composants d'une relation de confiance entre le résident, la famille et le personnel de l'établissement.
- ☞ Utiliser des techniques et méthodes afin de prévenir des conflits éventuels.
- ☞ Reconnaître et expérimenter la verbalisation des émotions et difficultés dans le cadre de sa pratique professionnelle.

## Contenu

### 1. La place de la personne âgée dans la famille

- La filiation, les liens familiaux et leurs impacts sur les membres de la famille.
- Les impacts sur le travail des soignants et le rapport des familles avec les établissements de santé.
- Les droits du résident et de la famille.
- L'entrée en établissements de santé : une relation pluripartite avec des impacts sur chacun.

### 2. L'entrée en établissement de santé : une étape pour la famille, une relation pluripartite

- Les origines et les conséquences de l'entrée en établissements de santé sur la famille et la personne âgée.
- Les enjeux de l'intégration de la famille dès l'entrée du résident pour l'établissement de santé.
- Les attentes et/ou exigences de la famille : des décalages possibles avec la prise en charge par l'établissement et la prise en soin.

### 3. Une relation de confiance pour la prévention des conflits

- Les enjeux d'une relation de confiance entre l'établissement de santé et la famille ou les proches.
- Les comportements et attitudes à adopter par le personnel de l'établissement dès le début de la relation avec les familles ou proches (empathie, assertivité...).
- Les fondamentaux d'une relation de confiance entre le personnel de établissements de santé, le résident et la famille ou l'entourage proche.
- Les mots qui fâchent et ceux qui donnent confiance (les éléments de communication verbaux).
- La place des émotions dans la relation résident/famille/professionnel.
- Les solutions envisageables pour prévenir d'éventuels conflits.
- Les comportements à adopter face aux remarques, inquiétudes, énervements de la famille ou des proches.

Mises en situation  
et jeux de rôle

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



**Public**  
Tous professionnels de santé exerçant en EHPAD

**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 avec les familles

**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
- Etude de cas pratiques et partage d'expériences
- Mises en situation
- 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

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  
Aurélie Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

