

## **Optimiser la communication dans la relation entre les professionnels en EHPAD, les résidents, leur famille et/ou entourage**

### **Présentation :**

La communication est un élément clé dans les rapports humains. Synonyme de partage et d'échanges d'informations, elle crée un lien entre l'homme et son environnement. Elle est le fondement d'une bonne relation.

Or un constat s'impose : d'une façon générale, la communication se fait mal, générant quelquefois des litiges voire des conflits.

Les causes de cette « maladie de la communication » sont nombreuses et varient en fonction du contexte. En EHPAD, le défaut ou la difficulté de communication a un impact direct sur la qualité et la sécurité des personnes âgées et/ou dépendantes. Cet impact concerne aussi les professionnels de santé ainsi que les familles et/ou l'entourage du résident.

La formation à la communication de tous les acteurs en institution s'attache à :

- Améliorer la relation avec les familles des résidents en tenant compte de leurs besoins
- Développer une culture de sécurité pour tous

---

### **Objectifs pédagogiques, Aptitudes et compétences professionnelles visés**

- Adapter le comportement et les attitudes à la relation avec les résidents, leur famille et/ou entourage afin de créer une alliance efficace
- Clarifier les responsabilités de chacun et donner la juste place à la famille
- S'approprier des connaissances relatives à une communication efficace et savoir les utiliser
- Mettre en œuvre individuellement et avec l'employeur une posture relationnelle adaptée aux particularités des résidents et/ou de leur entourage

---

**Public visé :** personnel soignant, personnel administratif, personnel technique...

**Intervenant :** Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé, thérapeute

**Prérequis :** Toute personne exerçant auprès de personnes âgées et/ou dépendantes

**Organisation de la formation :** 2 journées

**Horaires :** 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

**Durée de la formation :** 14 heures

**Effectif :** 6 personnes au minimum et 12 personnes au maximum

**PSH :** accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

**Tarif :**

**Formation Intra :** Contactez-nous

**Formation Inter :** 220 € TTC net de Taxe, par jour et participant

---

**Optimiser la communication dans la relation entre les professionnels en EHPAD, les résidents, leur famille et/ou entourage**

**Programme de formation :**

Cette action de formation est animée en présentiel ou en FOAD "formation ouverte et/ou à distance"

**JOUR 1 : Matin**

- ❖ Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation
- ❖ Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations
- ❖ Compréhension des changements auxquels conduit la vieillesse
- ❖ Appréhension des bouleversements familiaux liés au vieillissement
- ❖ Évocation de l'enjeu des rôles de chacun au sein de la famille
- ❖ Mise en œuvre de la décision de placement en EHPAD : quelle démarche ? Quelles conséquences pour la personne âgée et pour sa famille ?

**JOUR 1 : Après Midi**

- ❖ Analyse des documents relatifs à la posture professionnelle et mis à disposition par l'employeur : règlement intérieur en EHPAD, charte de la personne âgée et/ou dépendante, procédures de fonctionnement au sein de l'institution : projet d'établissement, projet médical et projet de soins  
Clarifier l'intention inhérente à ces documents
- Partager les informations avec les familles
- ❖ L'implication des familles dans la prise en charge des résidents : L'optimisation du recueil des données
- Les objectifs du projet personnalisé d'accompagnement
- Les missions et acteurs du conseil de vie social

**JOUR 2 : Matin**

- ❖ Optimisation de la communication entre le résident- la famille et le soignant
- ❖ Les bases de la communication
- ❖ Mécanismes, enjeux, obstacles, outils : analyse des attitudes et émotions de chaque acteur
- ❖ A partir de cas concrets apportés par les stagiaires : Utilisation des positions perceptuelles : jeux de rôle
- ❖ Techniques d'amélioration de sa façon de communiquer : Attitudes d'écoute, écoute active, feed back, reformulation, comportements facilitant l'échange, l'assertivité

**JOUR 2 : Après Midi**

- ❖ Conduite du questionnement avec le résident, la famille et l'équipe pour clarifier les attentes et les objectifs à atteindre pour une communication réussie
- ❖ Le recueil des informations auprès des familles et l'observation de leur fonctionnement et Mécanismes de défense
- ❖ Gestion et anticipation de la relation potentiellement conflictuelle entre les différents acteurs
- Positionnement du soignant au sein de l'institution
- ❖ Évaluation Qualitative de la formation à l'aide d'un questionnaire

---

**Méthodes pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- Apports théoriques et pratiques
- Document pédagogique

**SAINTBIOSE Sasu - 3 Allée de l'économie - 67370 WIWERSHEIM**

**Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -**

**SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F**

**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST**  
**Référencement DATADOCK et certification QUALIOPI**

**Optimiser la communication dans la relation entre les professionnels en EHPAD, les résidents, leur famille et/ou entourage**

- Powerpoint
- Paperboard
- Démonstration par le formateur
- Analyse des pratiques individuelles et collectives
- Exercices de mises en situation et jeux de rôles

**Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap :**

Saintbiose demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.

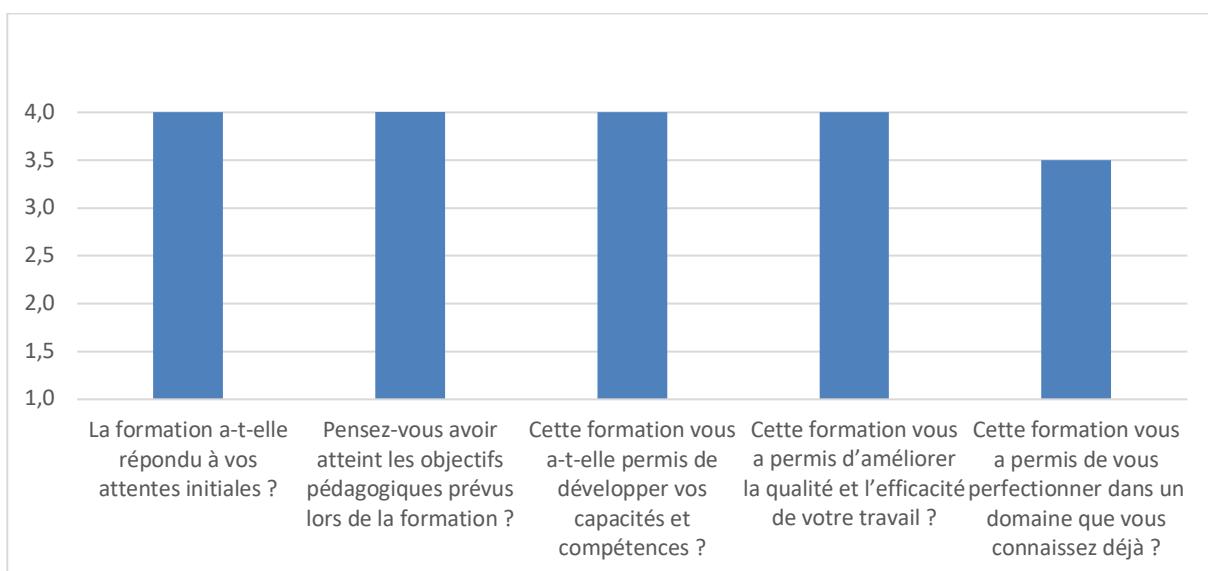
**Référent Handicap :** Mme Werschner Sylvie 06 51 15 91

- Exercices de mises en situation et jeux de rôles

**Modalités d'évaluation et de suivi :**

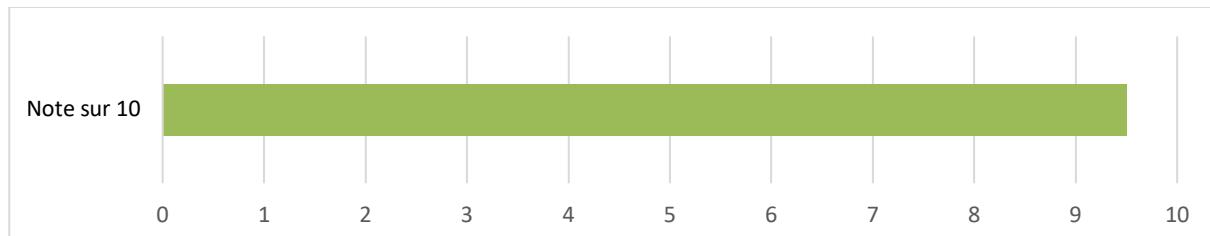
- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation
- ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
- ❖ Émargement des feuilles de présence
- ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
- ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.

**Résultats des évaluations de la formation (10 stagiaires)**



**Optimiser la communication dans la relation entre les professionnels en EHPAD, les résidents, leur famille et/ou entourage**

**Niveau global de satisfaction sur une échelle de 0 à 10**



**100% des stagiaires recommandent cette formation**