

## Savoir communiquer avec les familles

|                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ORGANISATION</b><br>Présentiel                                                                                                                            |
| <b>MOYENS</b><br>Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants<br><br>Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique |
| <b>DUREE</b><br>2 jour(s)                                                                                                                                    |
| <b>PUBLIC</b><br>Aides soignants et personnel de l'accueil.                                                                                                  |
| <b>PRE-REQUIS</b><br>Aucun                                                                                                                                   |
| Une attestation de formation sera envoyée.                                                                                                                   |
| <b>FORMATEUR</b>                                                                                                                                             |

### CONTEXTE

Les personnels des Etablissements de soins et médico-sociaux peuvent avoir à faire face à de l'agressivité de la part des familles pour différentes raisons. Ces dernières sont de plus en plus exigeantes vis-à-vis de la prise en charge de leurs proches et n'hésitent pas à interpeller le personnel pour tous types de motifs de manière insistante, voire agressive.

Vous souhaitez proposer une formation à vos professionnels afin de mieux comprendre la position des familles, de s'approprier des techniques pour désamorcer, voire anticiper les situations conflictuelles et adopter un comportement adéquat et professionnel.

C'est ce que vise notre programme présenté ci-dessous.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

#### OBJECTIF GENERAL

- Développer les compétences communicationnelles des soignants avec les familles dans le domaine de la relation d'aide

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Identifier les principaux éléments favorisant le travail avec les familles
- Expliquer les possibles causes des situations d'agressivité des familles
- Mettre en oeuvre les techniques de base de la communication pour établir et maintenir des relations positives avec les familles
- Analyser ses comportements et attitudes habituels en situation de communication
- Identifier des axes d'amélioration de sa communication

### DESCRIPTION / CONTENU

#### INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation

-> Réalisation d'une carte heuristique sur les représentations autour de la famille

#### CONTENU

##### LA RELATION PROFESSIONNEL / FAMILLE / RÉSIDENT

- Le cycle de vie d'une famille
- Les changements des rôles face au vieillissement et à la dépendance
- La crise familiale face à la maladie et à la dépendance
- La place de la famille dans la prise en charge du résident
- Retour sur les recommandations professionnelles concernant les familles (ANESM)

-> Analyse réflexive sur les difficultés des professionnels face aux familles : identification et classification

##### QU'EST CE QU'UNE IMAGE PROFESSIONNELLE POSITIVE ?

- Les règles de savoir-vivre élémentaires
- La communication professionnelle

##### TRAVAILLER AVEC LES FAMILLES

- Les différents types de famille
- Etablir et maintenir une relation satisfaisante pour chacun



- Associer la famille au projet de vie en lui permettant de se montrer efficace dans la prise en charge conjointe professionnels / famille
- Importance de la coordination de l'équipe dans le dialogue avec la famille

-> *Analyse réflexive : identification de comportements professionnels pertinents*

## **GÉRER LA RELATION AVEC LES FAMILLES**

### **Instaurer un relationnel sain avec les familles dans l'équipe**

- Guider, rassurer, informer, encourager
- Les notions d'implication - distanciation

### **Les situations conflictuelles : identifier les jeux relationnels et les gérer**

- Les processus mentaux qui interviennent lorsqu'on parle ou on écoute
- La communication verbale et non verbale
- Les dysfonctionnements

### **Techniques d'affirmation de soi**

- Recevoir une critique sans être victime : la méthode DESC de Bowser
- Les différentes "attitudes" à promouvoir
- Le recours à la médiation dans les situations de blocage

-> *Exercices pratiques avec intégration des techniques présentées*

## **BILAN DE LA FORMATION**

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse réflexive de pratiques, retours d'expériences
- Exercices d'application pratique des techniques

## **MODALITES D'EVALUATION**

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

### **EN DEBUT DE FORMATION**

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

### **EN FIN DE FORMATION**

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

### **APRES LA FORMATION**

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.