

## RELATIONS AVEC LES FAMILLES EN EHPAD

**DURÉE :**  
**3 jours**  
**(21 heures)**

### ■ OBJECTIFS

- Instaurer une communication et une relation satisfaisantes avec la famille du résident
- Comprendre les besoins des résidents et des familles
- Se positionner dans la triade équipe/résident/famille
- Intégrer les familles dans le projet et la vie de l'établissement
- Améliorer la communication avec le résident, les familles et les collègues
- Prévenir, désamorcer et gérer les situations conflictuelles.

- 
- **PRÉREQUIS :** Pas de prérequis nécessaires pour cette formation.
  - **PUBLIC :** Tout personnel soignant.

## Programme

### Comprendre les besoins des résidents et des familles

#### Le système familial

- Définition de la famille
- Le rôle d'aidant naturel
- La modification des rôles familiaux
- Les ruptures familiales

#### L'institutionnalisation

- Le mode d'entrée en institution
- L'accueil
- Les contraintes institutionnelles
- La cohabitation en collectivité
- La « rupture » avec la vie d'avant

### Se positionner dans la triade équipe/résident/famille

#### La place du résident

- La cassure de l'institutionnalisation
- Les conséquences de l'institutionnalisation

#### La place de la famille

- Les conséquences du placement sur la famille
- La culpabilité de la famille
- Les différents types de familles

#### La place de l'équipe soignante

- L'instauration d'une relation de confiance
- Le positionnement soignant dans la triade
- Le rôle de l'équipe soignante

**Intégrer les familles dans le projet et la vie de l'établissement**  
**Besoin de communication et d'informations**

**Besoin de déculpabilisation**

**Le projet de vie**

**Le Conseil de Vie Sociale**

**Les autres participations dans la vie de l'institution**

**Les raisons possibles de conflits**

**Avec les résidents**

**Avec les familles**

**Avec les collègues**

Jeux de rôles « Comment réagir quand un résident, une famille, un (e) collègue disent... »

**Prévenir, désamorcer et gérer les situations conflictuelles**

**Les conflits ou l'expression d'une souffrance**

- Identifier les signes de la « montée en tension »
- La relation d'aide et de soutien psychologique
- La médiation des conflits
- Le rôle de la CRU (commission de recours des usagers)

**Savoir désamorcer sa propre agressivité**

**Connaître et contrôler ses émotions**

- L'identification et la reconnaissance de ses émotions
- L'acceptation de ses propres émotions
- L'expression de ses émotions
- Mieux gérer ses émotions
- Garder son self-control

**Surmonter son stress**

- Stress et agressivité
- Se fier à son intuition et se faire confiance

**Apprendre à « mieux » communiquer**

- Le processus de la communication
- Des clés pour une communication efficace

**Comment réagir face aux agressions verbales**

- L'escalade verbale de l'agressivité
- Avoir une écoute active et savoir reconnaître les demandes
- Désamorcer la colère par la désescalade
- La communication non-violente (CNV)

Conclusion et bilan de la formation

Indications bibliographiques

### Modalités et délais d'accès :

Inter : Limoges

Lorsque le nombre minimum de participants, soit 5 personnes est atteint, la formation peut alors débuter dans les trois semaines suivantes.

Intra : Dans vos locaux

Calendrier fixé avec le client

Dossier d'inscription à réaliser auprès de nos services

### Coût de la formation

Inter : 205 € Nets / Jour / Personne

Intra : 920 € Nets / Jour / Groupe (maximum 12 personnes)

### Financement

Possibilité de prise en charge sur le **Plan de Développement des Compétences** de votre entreprise / établissement

### Accessibilité

Nos locaux sur nos différents sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Si besoin, adaptation du contenu et des moyens en terme d'accessibilité.

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Délivrance d'une attestation de formation/Certificat de réalisation

---

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques et les échanges se succéderont tout au long de la formation avec des contenus théoriques mais aussi des situations vécues par l'intervenant ou les participants. Remise d'un support de cours par personne.