

# BIEN COMMUNIQUER AVEC UN RESIDENT ET LA FAMILLE EN EHPAD

Mise à jour 05/2024

Réf RPF01A



Accueillir une personne âgée au sein d'un EHPAD, c'est aussi accueillir son entourage proche. Cette situation peut constituer un défi pour les aidants. Quelle place pour l'entourage, la famille ? Quelle place pour le résident ? Comment se positionner en tant que personnel d'EHPAD ? Comment soutenir tout en gérant l'agressivité éventuelle ? Cette formation vise à acquérir des techniques et méthodes afin de pouvoir gérer des situations délicates avec les membres de la famille de la personne âgée accueillie afin de développer des relations sereines grâce à une communication adaptée.

## Compétence(s) visée(s)

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

## Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre la place de la personne âgée dans la famille.
- ☞ Comprendre les attentes et comportements des familles lors de l'entrée en EHPAD d'un membre de la famille.
- ☞ Comprendre la réalité des familles pour mieux les écouter et les rendre actrices de la prise en soins.
- ☞ Mettre en place une relation de confiance entre le résident, la famille et le personnel de l'EHPAD.
- ☞ Trouver sa place et savoir se positionner en tant que professionnel.
- ☞ Acquérir des techniques et méthodes afin de prévenir des conflits éventuels.
- ☞ Comprendre les mécanismes constitutifs de la violence et de l'agressivité pour mieux les gérer.
- ☞ Favoriser 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 notions de jeunisme et d'âgisme.
- Les impacts sur le travail des soignants et le rapport des familles avec les EHPAD.
- Les droits du résident et de la famille.
- L'entrée en EHPAD : une relation multipartite avec des impacts sur chacun.

### 2. L'entrée en EHPAD, une étape pour la famille

- Les étapes qui conduisent à choisir l'hébergement en EHPAD et qui peuvent fragiliser la structure familiale.
- Les conséquences de l'entrée en EHPAD sur la famille et la personne âgée.
- Les enjeux de l'intégration de la famille dès l'entrée du résident.
- Les attentes et/ou exigences de la famille : des décalages possibles.
- La confrontation aux « romans » familiaux.
- Les comportements qui peuvent en découler.

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

- Les fondamentaux d'une relation de confiance entre le personnel de l'EHPAD, le résident et la famille ou l'entourage proche.
- Les postures à adopter (les éléments de communication non verbaux).

- 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 décalages de perception sur le séjour en EHPAD.

### 4. Les mécanismes de l'agressivité et des conflits

- Les différences entre attaque et agressivité.
- Les mécanismes de perception et de jugement.
- Les émotions : leurs rôles, utilité et risques.
- Les étapes d'émergence et d'évolution des conflits.
- Les étapes de la gestion d'un conflit : le DESC.

### 5. Les compétences relationnelles et communicationnelles

- Les comportements à adopter et à proscrire.
- Les compétences relationnelles : empathie, assertivité.
- La mise en place d'une communication constructive face aux différentes remarques possibles des familles.

## 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 personnes âgées



### Nombre de participants (intra)

De 2 à 10 personnes



### Matériel nécessaire

Aucun.

### 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)
- Vidéoprojecteur et ordinateur
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 1 à 3 mois en moyenne (nous contacter)

### TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

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

