

**CONTEXTE**

Aimée ou haïe, fusionnelle ou conflictuelle, présente ou absente, la famille constitue le « terreau » dont la personne est issue et s'est nourrie, jour après jour, au gré des personnages familiaux imposés et choisis. Cependant l'irruption de la maladie, du handicap peut venir bousculer l'homéostasie du système. La famille va alors tenter de s'ajuster à cette nouvelle situation. Comprendre, respecter la dynamique familiale du résident, soutenir et collaborer tel est le rôle du professionnel. Toutefois, la tentation peut être grande de glisser dans le jugement de valeur tant il peut être difficile de percevoir la souffrance sous-jacente à certains comportements. Le système de soin devra donc créer une relation de confiance pour travailler en collaboration car bien que nos ressources soient différentes, notre objectif est commun : le bien être du sujet âgé.

Aussi, l'objectif de cette formation est de mieux comprendre ce qui se joue au sein des systèmes familiaux confrontés à l'institutionnalisation de leur(s) parent(s).

Elle a également une visée constructive en proposant aux participants d'adopter une posture réflexive individuelle et collective vis-à-vis de leurs pratiques quotidiennes.

**OBJECTIFS**Objectifs globaux :

- \* Mieux comprendre les variables de la communication dans l'accompagnement des familles des résidents/patients.
- \* Développer des pratiques professionnelles adaptées, en matière de communication et de relation avec les familles, par l'acquisition de compétences et d'outils concrets.
- \* Favoriser l'émergence d'une posture réflexive collective sur la communication et la relation avec les familles dans le cadre de l'accompagnement des résidents, par l'analyse de situations professionnelles.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- \* Mieux comprendre les systèmes familiaux
- \* Repérer et mieux appréhender le fonctionnement émotionnel des familles
- \* Mettre du sens sur les outils communicationnels utilisables avec les familles
- \* Utiliser les techniques relationnelles adaptées aux situations sensibles
- \* Analyser leurs pratiques professionnelles

**PUBLIC**

Professionnels en contact direct avec les familles

Pour des raisons pédagogiques, le groupe constitué ne dépassera pas 12 personnes.

**PREREQUIS**

Pas de prérequis exigé

**INTERVENANTE****Agnès OLIVERA**

Psychologue clinicienne – Psychogérontologue - Formatrice en formation continue, spécialisée dans l'accompagnement des patients/résidents atteints de pathologies neurodégénératives (Alzheimer), la communication avec les familles et la vie sexuelle et intime des personnes âgées ou handicapées. Expérience en établissements médico-sociaux.

**CONTENU PEDAGOGIQUE****Les bases générales de la communication avec les familles**

- Mettre du sens sur le concept « Famille »
  - « Familles : Qui êtes-vous ? » : Entre représentations, théories et réalités objectives
  - Le résident/patient : Originellement un membre d'une famille
  - Connaître les familles par le biais d'un outil : Le génogramme
  - Les sentiments des familles : Comment les décrypter ?

- « Comment parler d'amour au bord du gouffre » (Cyrulnick) : Comprendre cette ambivalence
- Comprendre les phénomènes de distorsions et les filtres entravant la communication avec les familles
  - Stéréotypes, préjugés et croyances sur les familles : Comment s'en défaire ?
  - Messages implicites/Messages explicites : Apprendre à lire entre les mots
  - Les doubles contraintes : Les analyser et les comprendre
  - L'émergence des mécanismes de défense et les stratégies de faire face chez les familles dans des situations complexes
- Savoir utiliser les leviers de la communication
  - Feed-back, congruence et déperdition de l'information
  - L'art de l'écoute active
  - L'utilisation des techniques humanistes de la communication verbale : La reformulation
  - Repérer et comprendre l'état émotionnel des familles par l'observation

## Les leviers relationnels dans la gestion des situations sensibles

- Etablir une collaboration Famille/Equipe
  - Les divers moments de contacts entre professionnels et familles : Les identifier et les analyser
  - « Le quotidien » dans l'accompagnement des familles : Apprendre à ne pas le banaliser
  - Les besoins des familles : Les reconnaître et les comprendre afin d'y répondre de manière optimale
  - Les besoins des soignants : Reconnaître ses émotions et apprendre à les gérer
  - Reconnaître et s'appuyer sur les compétences des familles
- Gérer les situations sensibles avec les familles
  - Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles en termes de gestion des situations sensibles : Les reconnaître
  - Les divers types de conflits dans l'accompagnement des familles
  - Les causes identifiables des conflits
  - Les étapes du conflit : De la divergence à l'affrontement
  - Résoudre un conflit par la négociation
  - La gestion des conflits par l'utilisation d'outils de communication adaptés
- Annoncer une (mauvaise) nouvelle
  - Du secret professionnel au partage de l'information : Que dire ?
  - Apprendre à obtenir des informations au sujet du patient/résident avec bienveillance
  - Des maux / Des mots : Etre vigilant aux mots choisis
  - « La bonne distance relationnelle » : Comment la mettre au service de la relation avec les familles

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Méthode active et participative, présentation et analyse de documents de référence, exercices pratiques sur la communication, visualisation et analyse de vidéos sur la communication, approche réflexive par des temps ciblés d'analyse de pratiques, études de cas. Remise d'un livret pédagogique : références scientifiques, réglementaires et points clés de la formation

## MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des connaissances par le biais d'un questionnaire en début et en fin de formation  
 Evaluation du niveau de satisfaction en fin de formation par le biais d'un questionnaire d'appréciation et d'un tour de table.

## TYPE DE VALIDATION

Attestation de fin de formation et attestation de présence

## ACCESSIBILITE HANDICAPES

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap.  
 Nous consulter pour une adaptation des dispositifs d'accueil spécifique en intra établissement.





## DUREE – LIEU - TARIF

**Durée : 14 h (2 jours consécutifs en présentiel)**

**Horaires : 9 h-17 h**

**Dates en inter-établissements : xxxxx**

**Tarif par participant : xxxxxx Nets (hors frais de restauration et de déplacement des participants)**

*Nos tarifs sont en Euros, nets de taxe. Sud Management est un organisme de formation non assujetti à la TVA, Art 261 CGI. Nos conditions de vente sont consultables sur notre site internet [www.sudmanagement.fr](http://www.sudmanagement.fr)*

***Cette formation est également proposée : au sein de votre établissement ou peut être organisée, sur demande, en inter-établissements sur votre territoire (groupe de 5 à 12 participants).***

***Nous consulter pour avoir un devis et pour connaître les modalités et délais de mise en œuvre.***

*Nos tarifs sont en Euros, nets de taxe. Sud Management est un organisme de formation non assujetti à la TVA, Art 261 CGI. Nos conditions de vente sont consultables sur notre site internet [www.sudmanagement.fr](http://www.sudmanagement.fr)*

## CONTACT DE SUD MANAGEMENT

Pour obtenir un renseignement, un devis ou pour solliciter un RDV avec un conseiller formation **Appelez au 05.53.77.36.36 ou envoyez un mail: [sudmanagementsante@sudmanagement.fr](mailto:sudmanagementsante@sudmanagement.fr)**

