



## PUBLIC

Professionnels soignants



## PRÉ-REQUIS

Aucun



## DURÉE

2 jours - 14 heures



## MODALITÉS

Présentiel



## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation

Attestation de fin de formation

### » CONTEXTE

- Dans l'objectif de développer un véritable partenariat entre l'équipe soignante et les familles dès l'accueil du patient, il semble essentiel d'œuvrer à la compréhension des besoins de la famille, déstabilisés et fragilisés par la maladie et l'hospitalisation de leur proche. Et parallèlement, aider les soignants dans la manière de faire respecter les règles du service et agir face à des comportements inappropriés de certaines familles.

### » RÉSULTATS ATTENDUS ET OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et savoir reconnaître les besoins et les attentes spécifiques des parents
- Amener les personnels à se situer professionnellement dans la relation famille /patient/ soignants.
- Clarifier son rôle dans sa fonction d'accueil afin de contribuer efficacement à la "bientraitance" des familles
- Décoder les langages verbaux et non verbaux, entendre les non-dits du patient et de ses proches
- Repérer les différentes manifestations de détresse des familles et savoir les accueillir et les accompagner.
- Développer une collaboration sécurisante et efficace avec la famille
- Connaître et utiliser à bon escient les techniques de communication et d'écoute.
- Accompagner et prendre soin au rythme de chacun (patient/famille)
- Définir un plan d'action individuel

### » METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode active et participative / Exercices pratiques / Echanges d'expériences et de situations / Présentation des documents de référence
- Etudes de cas / Travaux en sous-groupes / Analyse des pratiques professionnelles
- Remise d'un livret pédagogique



## DATES ET LIEUX

A définir - En vos locaux



## TARIFS

NOUS CONSULTER



## INTERVENANTE

Hélène FAUCON-MARTIN  
Formatrice consultante



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

## JOUR 1

### Identifier et savoir reconnaître les besoins et les attentes spécifiques des parents

- La place de l'aide dans le soin :
- La prise de la dimension psycho-affective
- Les ressources et les difficultés de la relation famille-professionnel
- La prise en compte des compétences parentales
- Relation d'aide, soutien à la famille
- Lien et séparation

### Amener les personnels à se situer professionnellement dans la relation famille /patient/ soignants.

### Clarifier son rôle dans sa fonction d'accueil afin de contribuer efficacement à la "bienveillance" des proches

- Les phénomènes relationnels en jeu dans la relation avec la famille et du patient
- Les enjeux dans la relation triangulaire, soignant, famille, patient,
- Les facteurs favorisant une communication efficace
- La subjectivité mise en lumière par les perceptions, les représentations, les projections et des croyances.
- Les enjeux de la communication pour le patient, sa famille et le soignant
- L'impact de son propre comportement

### Décoder les langages verbaux et non verbaux, entendre les non-dits du patient et de ses proches

- La communication verbale non verbale, consciente et inconsciente
- Savoir écouter et savoir observer proches et patient lors des échanges
- Apprendre à dire
- Créer une relation de confiance avec le patient et sa famille
- La communication paradoxale.
- L'entraînement aux techniques de communication : l'écoute active, la reformulation, la juste distance, les silences, les questions...

## JOUR 2

**Repérer les différentes manifestations de détresse des familles et savoir les accueillir et les accompagner.**

- L'accompagnement des familles dans les situations difficiles : prévention et gestion.
- les familles angoissées, en détresse
- Les familles décomposées
- Les familles trop « familières » avec le personnel
- Les membres d'une famille en conflit
- Les familles agressives
- Les familles omniprésentes,
- Les familles exigeantes,
- Les familles absentes,
- Les familles non respectueuses des règles du service.

**Développer une collaboration sécurisante et efficace avec la famille**

**Connaître et utiliser à bon escient les techniques de communication et d'écoute.**

**Accompagner et prendre soin au rythme de chacun (patient/famille)**

- L'accompagnement de la famille lors de la prise en charge du patient
- Les différentes composantes de l'accueil des familles avec le patient
- La période de pré diagnostic et la gestion de l'incertitude,
- L'impact de l'annonce du diagnostic parfois grave sur la famille, le patient et aussi pour le soignant,
- Les actions soignantes dans la durée,
- Quelles informations données au patient ? aux proches ? par qui ? comment expliquer ? à quel moment ? Quel est le rôle de chaque intervenant ? avec quelles limites ?
- Qu'est-ce qu'une posture soignante éducative ?
- Faut-il dire la vérité ? quelle vérité ?
- Comment s'adapter à la réalité de la complexité et de la dynamique de chaque famille
- Le repérage des différentes interactions entre le patient, sa famille et le soignant :
  - Les relations symétriques et complémentaires.
  - Les phénomènes d'alliance et d'opposition.
  - Le vécu du patient et de ses proches : décoder les langages verbaux et non verbaux, entendre les non-dits.
  - Les attitudes soignantes "humanisantes" génératrices d'apaisement, de sécurité de confiance.

**Définir un plan d'action individuel**