

Établir un lien de qualité avec les familles

Cette formation est idéale pour communiquer de manière ajustée avec les familles et l'entourage des personnes âgées. Les différents modules feront travailler les stagiaires sur la gestion des émotions, l'écoute des besoins de l'autre, notamment lors d'échanges difficiles. Ces outils permettront d'établir des liens de qualité avec les familles, pour construire ensemble un accompagnement adapté, humain, et favoriser l'épanouissement de tous.

Objectifs

Comprendre le rôle des familles dans l'accompagnement des personnes aidées
Maîtriser les outils institutionnels pour développer la relation avec les familles
Maîtriser l'écoute empathique pour favoriser un dialogue constructif
S'exprimer avec souplesse pour trouver un consensus
Gérer avec discernement les échanges générateurs de stress avec les familles

Programme

Session 1 - Comprendre le rôle des familles pour ajuster sa communication

- Comprendre le rôle des familles/aidants/entourage des résidents
- Reconnaître une émotion et le besoin associé lors d'un échange
- Exprimer ses besoins et contraintes de manière bienveillante

Session 2 - Gérer une situation conflictuelle

- Reconnaître ses propres mécanismes de défense
- Ajuster ses réactions lors d'un échange
- S'affirmer avec assertivité pour trouver le consensus

Session 3 - Construire le cadre d'un partenariat de qualité

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer la confidentialité dans les relations avec les familles des résidents
- Identifier les différents canaux d'information et de communication avec les familles : mail, téléphone, oral, récurrence

Session 4 - Assurer la pérennité du partenariat avec les familles et l'entourage

- Créer du lien avec l'entourage pour mieux accompagner la personne
- Rétablir un lien détérioré avec une famille

Infos clés



Pour qui ?

Professionnels de terrain : aides-soignants, infirmières, intervenants du secteur médico-social
Il n'y a pas de pré-requis.



Modalités d'accès

Avoir accès à un smartphone et à internet.



Moyens pédagogiques et modalités d'évaluation

Formation en présentiel.
Temps d'échanges et d'accompagnement personnalisé avec le formateur, travaux en sous-groupes entre pairs, retours d'expérience et analyse des pratiques. Supports pédagogiques en e-learning.
Evaluation : Bilan de fin de formation sur le fonctionnement de leur équipe et la montée en compétence. Si certification : examen écrit.



Durée et format : 12h

12h en présentiel découpées en 4 sessions de 3h espacées d'un mois.
Intra-structure.



Profil du formateur

Formateur facilitateur, spécialiste en communication bienveillante