

## **Communiquer avec les personnes accompagnées et leurs familles**

**2 jours (14H00)**

### **Objectif général**

Renforcer les compétences des professionnels pour établir une communication efficace et bienveillante avec les personnes accompagnées et leurs familles, afin de favoriser le bien-être de tous et de renforcer le lien de confiance.

### **Objectifs opérationnels de formation – Compétences visées**

- Développer les fondamentaux de la communication relationnelle et de la relation d'aide pour construire une relation de confiance, gérer des conflits et soutenir les familles
- Personnaliser l'accompagnement et adapter sa communication aux besoins spécifiques de chacun et de chaque famille
- Améliorer la qualité de vie des personnes accompagnées
- Favoriser le travail en équipe et optimiser le travail collaboratif

### **Programme**

#### **1ère journée : Comprendre les enjeux et les défis de la communication**

- **Les impacts de la crise sanitaire sur les relations**
- **Les enjeux de la communication dans le secteur médico-social** : importance de la communication dans l'accompagnement des personnes vulnérables, les spécificités de la communication avec les familles, les besoins et les attentes des familles.
- **Les barrières à la communication** : identification des obstacles qui peuvent entraver une communication efficace.
- **Les bases d'une communication efficace** : l'écoute active, l'empathie, la communication non violente, la clarté et la concision dans les échanges.
- **La communication adaptée aux différents publics** : personnalisation de la communication en fonction des besoins et des capacités de compréhension de chaque personne.
- **Les outils numériques au service de la communication** : présentation des différents outils et leurs avantages.

#### **2ème journée : Mettre en œuvre des actions concrètes**

- La co-construction du projet de vie : impliquer les familles dans l'élaboration et le suivi du projet de vie de la personne accompagnée.
- Organiser des temps d'échange et de partage : ateliers, groupes de parole, cafés des aidants...
- Gérer les conflits et les situations difficiles : techniques de médiation, gestion des émotions, résolution de problèmes.
- Développer une communication positive : mettre en place des stratégies pour renforcer le lien de confiance avec les familles.



**Durée** : 2 jours (14 heures)

**Prérequis** : accompagner la personne accueillie dans son quotidien

**Public** : professionnel·les socio-éducatif, de soins, ou d'animation travaillant en ESSMS, en EHPAD, auprès des personnes accueillies. Un groupe de 5 à 12 personnes maximum.

**Prix de la formation INTRA** :

1 180 € la journée, soit 2 360€ au total pour la formation de 14 heures (hors frais de déplacements et frais annexes)

**Date et lieu à convenir**

**Évaluer et améliorer la communication** : outils d'évaluation (questionnaires de satisfaction, entretiens), mise en place d'un plan d'amélioration.

### **Méthodes pédagogiques**

Alternance théorie/pratique : pédagogie interactive et participative, échanges interactifs, analyse de situations professionnelles et des pratiques professionnelles, études de cas, exercices en sous-groupes, mises en situation et utilisation d'outils, échanges de pratiques.

### **Évaluations**

Evaluation individuelle à l'entrée de la formation, à chaud, évaluation de la satisfaction. Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences. Elle donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.