

Pour aller plus loin, 7 formations en lien avec cette journée thématique peuvent vous être proposées.



Intitulé	Objectifs	Financement	Fin de validité du marché	Page
Accompagner les aidants	 Situer les enjeux, rôles et caractéristiques du proche aidant du patient ou résident Identifier les facteurs de risques de comorbidités liées au rôle du proche aidant Repérer les signaux d'alerte de souffrance Sensibiliser l'aidant à la promotion de sa santé Orienter vers les dispositifs d'aide aux aidants et d'accompagnement de la personne aidée disponibles. 	ANFH	17/02/2024	p.3
Comment intervenir auprès d'une personne physiquement violente	 Identifier les tensions ainsi que les publics souffrant de certaines pathologies pouvant conduire à des situations de violence souvent physique Etre en mesure d'apprécier le contexte et la gravité d'une situation et proposer une réponse adaptée Être en mesure d'intervenir tout en se protégeant soi-même ainsi que la personne concernée Savoir éviter les coups et blessures par un échange, des attitudes et gestes appropriés 	ANFH	20/10/2024	p.3
La communication en Facile à lire et à comprendre (Falc)	 Savoir réaliser des documents en Falc Acquérir des outils pour créer des documents Falc Expérimenter, s'approprier et adapter les outils techniques proposés 	ANFH	15/06/2024	p.4



Si vous êtes intéressé par l'un de ces programmes, n'oubliez pas de vous rapprocher de votre service formation.



Accueil téléphonique et physique des familles/ visiteurs : renseigner et orienter	 Identifier les différentes situations d'accueil et les personnes ressources Adapter l'accueil en fonction de l'environnement Connaitre la réglementation en matière de confidentialité et de droit à l'information Adopter une attitude et un vocabulaire professionnel 	Plan de formation de l'établissement	19/08/2023	p.4
Développer la relation aux les familles	 Appréhender la diversité des situations et exprimer sa personnalité dans la communication Gérer ses émotions dans la communication pour améliorer l'accueil et le confort du patient et de l'entourage Acquérir des techniques d'expression pour maintenir la qualité de la relation en situation difficile Analyser et gérer les différentes situations face à l'usager et sa famille 	Plan de formation de l'établissement	02/01/2026	p.5
Gestion des conflits avec les familles des patients, des résidents	 Comprendre l'évolution de la structure familiale et la dynamique familiale sur la triangulation soignant/soigné/famille Appréhender la notion de conflit et connaître ses mécanismes de fonctionnement et ses modalités d'expression Adapter sa réaction en fonction des situations conflictuelles et développer une démarche d'anticipation afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit. 	Plan de formation de l'établissement	21/11/2025	p.5
La place des familles en institution	 Valoriser le rôle des proches dans le projet d'accompagnement du résident Accompagner la personne accueillie dans ses relations familiales et sociales Donner une place aux proches dans la vie de l'institution 	Plan de formation de l'établissement	23/04/2025	p.6







Durée : 2 jours (1 + 1)

Organismes

Modalités

Échéance du marché

Public Tout personnel médical, paramédical, socio-éducatif, de rééducation, psychologues et personnel administratif.

Objectifs

- + Situer les enjeux, les rôles et les caractéristiques du proche aidant du patient
- + Identifier les facteurs de risques de comorbidités liées au rôle de proche aidant.
- + Repérer les signaux d'alerte de souffrance.
- + Sensibiliser l'aidant à la promotion de sa santé.
- + Orienter vers les dispositifs d'aide aux aidants et d'accompagnement de la personne aidée disponibles.

Programme

- + Les rôles et caractéristiques de l'aidant.
- + Les besoins et attentes des aidants.
- + Les risques sur la santé physique et mentale de l'aidant et les facteurs aggravants. Les situations à risque, les signes avant-coureurs et les outils de repérage.
- + De la demande implicite à la souffrance explicite: causes et nature de la souffrance des aidants.
- + L'importance de l'orientation vers des formes de soutien: lieux de vie, accueil de l'aidé, solutions de répit et aides accessibles.
- + La sensibilisation de l'aidant à la promotion de sa santé: suivi médical de l'aidant.



d'une personne physiquement

Comment intervenir auprès

violente

Public Personnels d'encadrement, personnels soignants et tout personnel en contact avec les usagers.

Objectifs

Objectifs généraux

+ Permettre aux agents d'acquérir un savoir-être et un savoir-faire pour mieux maîtriser les situations de violence allant jusqu'à un échange physique tout en se préservant.

Objectifs pédagogiques

- + Identifier les tensions ainsi que les publics souffrant de certaines pathologies pouvant conduire à des situations de violence souvent physique.
- Être en mesure d'apprécier le contexte et la gravité d'une situation et proposer une réponse adaptée aux situations rencontrées.
- Ètre en mesure d'intervenir tout en se protégeant soi-même ainsi que la personne concernée.
- + Savoir éviter les coups et blessures par un échange, des attitudes et des gestes appropriés.
- Connaître les techniques d'atténuation et de contention face à la violence.

Programme

- + La compréhension de la survenue de situations de violence et/ou d'agressivité.
- + Identification d'un contexte précédant une situation de violence.
- + Mise en application des méthodes de prévention.
- + Les compétences individuelles et collectives à mettre en œuvre face à une situation de violence.
- + La mise en application des techniques relationnelles et des gestes techniques de mise en sécurité.

Échéance du marché





La communication en facile à lire et à comprendre (Falc)

Public Agents exerçant en établissement de la Fonction publique hospitalière.



Échéance du marché

Code FORMULE



Code FORMULE →2019-390

Module I : Concevoir des outils en Falc

Objectifs

- + Savoir réaliser des documents en Falc.
- + Acquérir les outils pour créer des documents Falc.
- + Expérimenter, s'approprier et adapter les outils techniques proposés.

- + Identifier les documents les plus couramment utilisés et repérer les éléments qui freinent leur lecture ou leur compréhension.
- +Identification des solutions permettant de faciliter l'approche, la lecture et la compréhension d'un document.
- Identification des publics cibles du Falc.
- + Présentation des règles de base du Falc.
- + Présentation et appropriation des outils, banques d'images, ressources à disposition.

Module 2 : S'approprier de la documentation rédigée dans un style Falc

- + Connaître les enjeux, la compréhension de l'information et l'intérêt du Falc.
- + Savoir identifier les habitudes de communication et les sources
- + Savoir se positionner pour une communication adaptée à l'interlocuteur.
- + Savoir identifier les messages à transmettre et les supports d'information.

- + Identification des enjeux, des règles générales et de la méthodologie du Falc.
- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle, les conditions d'une communication respectueuse et efficace.
- Repérage des difficultés et des blocages face à l'information, écrite ou orale.
- + L'adaptation des supports, l'utilisation des documents Falc comme outils d'adaptation et de valorisation de la personne.

Accueil téléphonique et physique des familles/visiteurs: renseigner et orienter

CONTEXTE

Le personnel administratif et le personnel soignant ou socio éducatif, sont en contact direct et permanent avec les familles / visiteurs, L'accueil, le renseignement et l'orientation des visiteurs requièrent une posture professionnelle et des compétences spécifiques.

L'accueil est le premier soin que le professionnel doit assurer auprès de toute personne entrant dans un établissement. Il conditionne souvent la perception globale du séjour dans celui-ci. Audelà des exigences réglementaires. l'accueil est un moment important qui doit permettre à la personne soignée et à ses proches d'être en confiance, informés et écoutés. Un réel savoir-faire est requis, d'autant plus qu'un certain nombre de recommandations de la HAS en font clairement mention et que la qualité de l'accueil est un des critères retenus pour la certification des établissements de santé.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes situations d'accueil et les personnes ressources
- Adapter l'accueil en fonction de l'environnement
- · Connaître la règlementation en matière de confidentialité et de droit à l'information
- Adopter une attitude et un vocabulaire professionnels

PROGRAMME

- Analyser ses pratiques professionnelles en matière d'accueil physique et téléphonique.
- Les différentes activités et étapes de l'accueil physique et téléphonique.
- Les supports d'accueil et les procédures existantes.
- Les interlocuteurs ressources et le travail d'équipe.
- Les compétences relationnelles et la communication.
- La gestion des situations difficiles.
- La réglementation en matière de confidentialité et de droit à l'information.
- Les axes d'amélioration à engager dans les établissements.

PUBLIC

ORGANISÉ PAR AMBITION SANTE +

DURÉE

14 heures





Délégation Franche-Comté

DEVELOPPER LA RELATION AVEC LES FAMILLES

PUBLIC VISÉ: tout personnel travaillant ou susceptible d'être en situation d'accueil ou de contact direct ou indirect avec les usagers, leurs familles et l'entourage ...

ORGANISÉ PAR : ≯ACF (Alternative Conseil et Formation)

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

7 12 participants (+/- 2)

DURÉE:
7 trois journées avec inter session (2 +1)

PRÉREQUIS :

CONTACT:

7 CHIBANE Amar
contact@acfformation.org

OBJECTIFS

- Comprendre les familles, connaître les besoins et attentes des personnes soignées et de leurs proches,
- Comment appréhender la diversité des situations et exprimer sa personnalité dans la communication
- ✓ Mieux gérer ses émotions dans la communication pour améliorer l'accueil et le confort du patient et l'entourage,
- Acquérir des techniques d'expression pour maintenir la qualité de la relation en situation difficile,
- ✓ Désamorcer une situation conflictuelle
 ✓ Analyser ce qui se joue dans la relation et la posture soignant-soigné
- ✓ Savoir utiliser des outils permettant de renforcer la communication avec l'usager et son entourage.
- + Analyser et gérer les différentes situations face à l'usager et sa famille.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation de type inductif afin de faciliter au personnel l'appropriation
- des outils - Ateliers d'échanges et analyses des situations vécues
- Utilisation d'outils concrets, applicables et efficaces
- Pratiques et mises en situations concrètes en atelier de travail à partir 1) d'expériences vécues par les participants
- 2) de situations redoutées, imaginées par les participants
- imaginées par les participants 3) de propositions encore inconnues des participants, élaborées par le formateur
- Travaux en groupes, jeux de rôles inter actifs
- Livret remis à chaque participant - Plan d'action personnel
- Etude de documents professionnels. - Exploitations de documents écrits et vidéos

PROGRAMME

- Situations de communication en secteur sanitaire et social : De la plainte aux maux... Pour favoriser la communication : Accroître la connaissance de soi.
- Clarifier les attentes des familles et des professionnels
- Rappels sur les principes en matière de communication
- Le rôle de l'émotionnel dans la communication
- Mieux communiquer pour mieux prendre soin
- > Les bases d'une relation réussie
- Se positionner en professionnel dans la communication avec les familles

JOUR 2

- Les grands principes de la JUSTE
 DISTANCE dans la relation soignant
 //coigné
- Place de la communication dans la relation d'aide
- Une méthode CNV (communication non violente)
- Comment me faire écouter et comprendre ?
- > Comment renforcer mon positionnement
- Mieux communiquer en situation conflictuelle
- La recherche du bien-être et de la bientraitance de l'usager et de sa famille

JOUR 3 : Analyse des situations de communication rencontrées par les participants pendant l'inter session



Gestion des conflits avec les familles des patients, des résidents

Il arrive fréquemment que les rapports entre l'équipe soignante et la famille d'un résident/patient se tendent au point de devenir conflictuels. La compréhension par les soignants des ressorts de la dynamique conflictuelle et des stratégies susceptibles de sortir de cette dynamique permettra d'aborder la gestion des tensions avec les familles de façons constructives et apaisées. Cette réflexion sur la place de la famille dans le soin permettra également d'identifier les conditions nécessaires à la mise en place d'une « alliance thérapeutique » satisfaisante avec les familles des patients/résidents.

PUBLIC VISÉ :

Tout professionnel de la fonction publique hospitalière

ORGANISÉ PAR :

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 7 entre 6 et 15 participants

DURÉE : 72 jours

PRÉREQUIS :

CONTACT:

Marion Hilbig
(m.Hilbig@anfh.fr)

OBJECTIFS

MODALITÉS

PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'évolution de la structure familiale et de la dynamique familiale sur la triangulation soignant / soigné / famille.
- Appréhender la notion de conflit et connaître ses mécanismes de fonctionnement et ses modalités d'expression.
- Adapter sa réaction en fonction des situations conflictuelles et développer une démarche d'anticipation afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit. Être en mesure de faire face à l'agressivité des familles.

PROGRAMME

L'évolution de la structure et de la dynamique familiale et ses conséquences sur la triangulation soignant / soigné / famille :

- L'évolution historique de la structure et de la dynamique familiale.
- L'impact d'une maladie grave ou d'une dépendance sur la dynamique familiale
- ✓ Adopter les bonnes attitudes pour faire face à l'agressivité.
- ✓ La triangulation soignant / soigné / famille.
 Les conséquences des différentes dynamiques familiales sur cette triangulation.

La notion de conflit et ses mécanismes de fonctionnement :

- ✓ Précision des notions relatives aux conflits.
- Les différentes formes de conflits.
- L'identification des mécanismes d'apparition des conflits.
- Les différentes étapes possibles d'un conflit avec risque d'agressivité

La gestion des différentes situations conflictuelles et les modalités de afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit avec les familles :

- Les réactions fréquentes face à un conflit et leurs conséquences.
- Les moyens de faire face efficacement à une situation conflictuelle.
- L'approche relationnelle à favoriser en fonction de la forme du conflit.
- Les éléments afin de limiter le risque d'apparition d'un conflit avec les familles.

La gestion de l'agressivité des familles :

- ✓ L'identification des éléments déclencheurs de l'agressivité des familles.
- ✓ Le développement d'une démarche de
- compréhension de l'agressivité des familles.

 ✓ Les attitudes verbales et non verbales à favoriser face à l'agressivité des familles.
- La méthode DESC comme outil de réaction face à l'agressivité des familles.





La place des familles en Institution

PUBLIC VISÉ:

7 Tout professionnel amené à accompagner les résidents et leurs proches

ORGANISÉ PAR :

∌ SAUV'GARD

Besoin d'un aménagement pour votre formation? handicap@sauvgard.com

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

78 à 15 participants

DURÉE:

7 2 jours – 14 heures

PRÉREQUIS :

7 Aucun

OBJECTIFS

Les relations entre les familles et l'institution sont complexes, parfois résultantes d'une méconnaissance et d'une incompréhension des rôles respectifs de chacun, de vécus, de projections et d'attentes réciproques insatisfaites et non dites.

Au travers de nombreux échanges et d'exercices pratiques favorisant la réflexivité, cette formation vise à apporter des éléments de réponse en vue de construire un véritable partenariat avec les familles.

- Valoriser le rôle des proches dans le projet d'accompagnement du résident
- Accompagner la personne accueillie dans ses relations familiales et sociales
- Donner une place aux proches dans la vie de l'institution

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

→ Pédagogique active: brainstorming, discussions, échanges et analyses de pratiques, mises en situation (jeux de rôles, études de cas cliniques...), quiz et questions-réponses, réflexions en sousgroupes et analyse de documents, entraînement à la communication non violente (CNV), élaboration d'un plan de progression individuel

⋾ Évaluation pédagogique :

- Participation active aux activités
- Élaboration de son plan de progression individuel
- Feedbacks (pairs, formateur)
- Tests d'auto-évaluation des connaissances

PROGRAMME

APPRÉHENDER LE RÔLE ET LA PLACE DE CHACUN

- Portraits des résidents
- Les notions de famille, proches, aidants
- Rôle et missions des professionnels
- Le rôle du référent

COMPRENDRE CE QUI SE JOUE ENTRE LES PROFESSIONNELS, LES FAMILLES ET LE RÉSIDENT

- · Les attentes des familles
- · Les attentes des professionnels
- Les attentes et besoins du résident
- Relations triangulaires résident/ famille/ professionnels : prévenir les conflits

INFORMER, COMMUNIQUER AVEC LE RÉSIDENT ET SA FAMILLE EN ADOPTANT UNE POSTURE PROFESSIONNELLE BIENTRAITANTE

- Les bases d'une communication bienveillante
- Les bonnes pratiques professionnelles en matière de positionnement
- Méthodes et outils de communication
 PRENDRE EN COMPTE LES DROITS ET LES CHOIX
 DU RÉSIDENT QUANT À SES RELATIONS AVEC SES
 PROCHES POUR AJUSTER SES PRATIQUES
- · Les aspects réglementaires
- · Règles déontologiques et confidentialité
- Les différents statuts du proche

SOUTENIR LES FAMILLES AUTOUR D'UN PROJET COMMUN

- · Prendre en compte les attentes du résident
- · La place de la famille dans la vie du résident
- Initiatives concrètes de collaboration avec les familles au travers d'interventions ciblées
- Champs d'intervention de la famille dans l'institution
- La communication institutionnelle avec la famille

ÉVOLUER VERS UNE RELATION PARTENARIALE ÉQUILIBRÉE ET SATISFAISANTE POUR TOUS

- · Les prérequis à la relation de confiance
- La famille comme membres à part entière de l'équipe?

BILAN DE LA FORMATION

 Plan de progression individuel et institutionnel