

Communication avec les collègues et les familles en EHPAD

Renforcer la coopération et instaurer une relation de confiance

Mise à jour 02/2026

Formation en Intra Présentiel - Réf RPFC30A

La qualité de la communication au sein d'un établissement médico-social influence directement le climat de travail, la cohésion des équipes et la relation avec les familles. En EHPAD, les professionnels sont régulièrement confrontés à des situations sensibles : émotions des proches, incompréhensions autour des soins, tensions liées à l'évolution de l'état de santé du résident ou difficultés de communication entre collègues. Développer des compétences relationnelles adaptées permet de prévenir les conflits, de favoriser la coopération et d'instaurer une relation de confiance avec les familles. Cette formation propose aux professionnels d'acquérir des repères concrets et des outils de communication afin de faciliter les échanges au quotidien, tant au sein de l'équipe qu'avec les proches des résidents.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Développer une communication professionnelle efficace au sein de l'équipe.
- ❖ Instaurer une relation constructive et apaisée avec les familles des résidents.

Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre les enjeux de la communication dans l'accompagnement des personnes âgées.
- ☞ Identifier les mécanismes et les obstacles de la communication professionnelle.
- ☞ Adopter une posture favorisant la coopération entre collègues.
- ☞ Adapter leur communication aux attentes et aux émotions des familles.
- ☞ Prévenir et gérer les situations de tension ou d'incompréhension.
- ☞ Utiliser des techniques de communication favorisant l'écoute et le dialogue.
- ☞ Contribuer à une relation de confiance durable entre l'établissement et les familles.

Contenu

1. Les enjeux de la communication en EHPAD

- Les spécificités du travail en équipe pluridisciplinaire
- Les attentes des familles
 - Le besoin d'information et de reconnaissance
 - La place de la famille dans le projet d'accompagnement
 - Les sources fréquentes d'incompréhension entre familles et professionnels

2. Les mécanismes de la communication professionnelle

- Les bases de la communication interpersonnelle
 - Le processus, les filtres et les interprétations
 - Les malentendus et leurs origines
- Les obstacles à la communication
 - Les jugements, les suppositions, les différences de perception
 - Les émotions et le stress
- Les attitudes facilitant la communication
 - L'écoute active, la reformulation, la clarification des messages

3. La communication entre collègues : favoriser la coopération

- Les facteurs favorisant une communication efficace au sein de l'équipe
 - Le respect des rôles et des compétences
 - Le partage d'informations utiles au suivi du résident
 - La communication lors des transmissions
- Les situations pouvant générer des tensions entre collègues
 - Les divergences de points de vue
 - La pression du travail et la fatigue
 - Les malentendus dans la transmission des informations
- Les attitudes favorisant un climat de travail constructif
 - L'expression respectueuse des désaccords
 - La recherche de solutions communes
 - La reconnaissance du travail de chacun

4. La communication avec les familles

- Comprendre la place et les émotions des familles
 - Les différentes réactions et les sentiments possibles
 - Les attentes vis-à-vis des professionnels
- Adapter sa posture professionnelle
 - L'accueil et la disponibilité
 - La transmission d'informations adaptées
 - La juste distance professionnelle
- Les situations sensibles dans la relation avec les familles
 - Les reproches ou critiques adressés aux équipes
 - Les demandes jugées excessives
 - Les incompréhensions liées à l'organisation des soins

5. La gestion des situations de tension

- Identifier les signes de tension ou de conflit
- Les techniques de communication pour apaiser les échanges
- Maintenir une posture professionnelle dans les situations difficiles
 - La gestion de ses propres émotions
 - Les limites du rôle professionnel
 - Le recours à l'équipe ou à la hiérarchie

6. Les bonnes pratiques pour renforcer la communication au quotidien

- Les outils favorisant la circulation de l'information
 - Les transmissions écrites et orales
 - Les réunions d'équipe
 - Les temps d'échanges avec les familles
- Les attitudes favorisant une relation de confiance durable
 - La cohérence des messages au sein de l'équipe
 - La transparence dans les informations transmises
 - La valorisation de la collaboration avec les familles

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



Public : Tout personnel exerçant dans un EHPAD ou en établissement médico-social

Pré-requis : Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.

Durée
2 jours, soit 14h (en présentiel)

Formateur(trice) présentiel(e)
Formateur/trice spécialisé(e) en communication dans le secteur médico-social.

Nombre de participants (intra)
De 2 à 10 personnes

Matériel nécessaire
Vidéoprojecteur et ordinateur

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques réalisés en pédagogie active
- Analyse de situations vécues par les participants
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation et exercices pratiques
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 2 à 4 mois en moyenne (nous contacter)

Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous

06.09.08.02.20
contact@cjformation.com
www.cjformation.com

Carine ANCIAUX
Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Auréli Fauchet et Claire Royer
Assistantes administratives

