

2026

« Compétences relationnelles et Communication Non Violente en EHPAD : prévention des conflits, coopération d'équipe et Qualité de Vie au Travail »

CONTEXTE

Les professionnels du soin et de l'accompagnement en EHPAD sont confrontés à des situations complexes : troubles cognitifs (Alzheimer, démences), refus de soins, comportements agressifs, agitation, relations parfois tendues avec les familles et collaboration interdisciplinaire. Ces tensions sont sources de souffrance et de difficultés d'équipe. La Communication Non Violente (CNV) et le développement des compétences relationnelles permettent de favoriser des échanges apaisés, d'améliorer la qualité des soins relationnels et de renforcer la qualité de vie au travail des professionnels. Cette formation vise aussi à contribuer à la prévention des risques psychosociaux (RPS) et à la fidélisation des équipes, objectifs soutenus par l'OPCO Santé.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Développer une communication apaisée avec les résidents, familles et collègues
- Prévenir et réduire les conflits ou malentendus fréquents en EHPAD
- Accueillir avec bienveillance les résistances aux soins ou comportements déstabilisants
- Renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe
- Prévenir l'épuisement professionnel et améliorer la qualité de vie au travail
- Favoriser la coopération pluridisciplinaire autour des résidents

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Identifier les mécanismes relationnels en jeu dans la communication en santé
- Utiliser les principes de la CNV (OSBD : Observation, Sentiments, Besoins, Demandes)
- Développer des compétences en intelligence émotionnelle (conscience de soi, régulation, empathie)
- Reconnaître les mécanismes de défense et stratégies d'adaptation au stress
- Adapter la communication selon les personnalités et réactions émotionnelles
- Renforcer l'écoute active et l'empathie professionnelle
- Gérer les situations de stress, colère, agitation, refus de soins
- Construire un climat positif et coopératif dans l'équipe

CONTENUS DE FORMATION

Jour 1

- Enjeux de la communication en santé et relation soignant-résident-famille
- Bases de la communication interpersonnelle (communication verbale, non verbale)
- Écoute active, reformulation ; Empathie ≠ sympathie ; Types d'entretiens et déroulement
- Introduction à la CNV : les 4 temps OSBD
- Conscience de soi et autorégulation émotionnelle

Jour 2

- Mécanismes de défense et adaptation au stress en situation de soins
- Approfondissement de l'intelligence émotionnelle (gestion des émotions, empathie)
- Styles de personnalité et modes relationnels (assertif, passif, agressif, manipulateur)
- Exercices pratiques et jeux de rôles à partir de situations vécues en EHPAD

Jour 3 (à distance des 2 premiers jours)

- Communication et coopération dans l'équipe pluridisciplinaire
- Agressivité/Violence - Gestion des tensions et conflits par la CNV et l'assertivité
- Analyse de situations vécues dans l'intersession et apportées par les stagiaires
- Élaboration d'un plan d'action individuel et collectif pour transférer les acquis

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET MOYENS MATÉRIELS

Formation dispensée en présentiel en intra dans une salle équipée d'un vidéoprojecteur. Ressources documentaires mises à la disposition des stagiaires pendant la mise en œuvre de la formation et après celle-ci. Mise à disposition des diaporamas des interventions sur demande.

Un questionnaire de positionnement est proposé avant le démarrage de la formation afin d'adapter au mieux les contenus aux attentes et aux profils des participants.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES

Méthodes interactives : affirmative, interrogative, applicative / Apports théoriques et pratiques - PPT - Vidéo - Ateliers - **Travaux de groupe** - Mises en situations pratiques - **Jeux de rôle** - **Analyse de situations vécues (ancrage terrain) et fictives (avant- après)** - Mise à disposition de documents & grilles supports à la suite de la formation

ÉVALUATION DES ACQUIS ET SANCTION DE LA FORMATION :

Évaluation de positionnement - Questionnaire de satisfaction et d'acquis de formation en fin de formation et à distance de la formation. L'évaluation des acquis sera formalisée à l'aide d'un quizz avant/après formation et d'une grille critériée lors d'un exercice de mise en situation relationnelle encadré par le formateur.

Attestation de réalisation de la formation

PUBLIC

Infirmiers, Aides-soignants, AVS, AES, Auxiliaires de vie... en poste en EHPAD, SSIAD, FAM, SAAD, ...

PRÉREQUIS

Etre en situation d'accompagnement ou de soin auprès de personnes âgées et/ou de leurs aidants

DURÉE

2 jours et demi soit 17,5 heures de formation au total.

La demi-journée sera programmée à distance des 2 premiers jours pour favoriser l'appropriation des connaissances.

DATES 2026

Pour les réservations institutionnelles, veuillez nous contacter pour discuter de dates adaptées à vos disponibilités.

NOMBRE DE PLACES

Effectif de 5 personnes au minimum et de 12 au maximum

Pour toute situation de handicap, des adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles peuvent être proposées. Merci de nous contacter en amont pour en discuter avec notre référent handicap.

TARIFS 2026

Inscription Individuelle : 510 € / stagiaire
Inscription institutionnelle : 590 € / stagiaire
Forfait groupe (de 6 à 12 personnes) : 3400 € la session (soit environ 283 € par personne à effectif plein)

Cette formation est proposée pour la première fois sur l'année 2025-2026. Elle fera l'objet d'une évaluation qualitative par les premiers stagiaires afin d'être ajustée et pérennisée

Les retours qualitatifs et suggestions issus de cette première session feront l'objet d'un traitement dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

INTERVENANTE

Françoise GADY

Formatrice
Psychologue clinicienne
Cadre de santé Infirmière
Intervient régulièrement en formation et analyse des pratiques professionnelles des professionnels du secteur médico-social

737 33 auprès de la Préfète de Région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État