



Organisme de formation n° 42 67 04376 67
SIRET 523 697 902 000 14

Catalogue des formations 2026

www.relatiocordis.fr
christine.mengus@relatiocordis.fr
9 rue du Maréchal Leclerc
67370 Griesheim sur Souffel
Tél : 06.20.06.45.11



**Certifié Qualiopi
pour les actions de formation**

Les soignants et le personnel de votre établissement :

- éprouvent des difficultés à gérer la famille d'un résident,
- ne sont pas à l'aise pour communiquer en contexte de fin de vie,
- se sentent impuissants face à un patient chronique qui ne souhaite pas s'investir dans la gestion de sa maladie,
- ne savent pas comment se comporter face à un patient à qui on vient d'annoncer une maladie grave,
- se sentent démunis face à l'agressivité d'un patient,
- vivent des tensions et conflits en équipe,
- se plaignent d'une collaboration difficile entre collègues
-

Notre réponse à votre besoin

Nous proposons des **formations en présentiel** et également des **formations-actions** avec un temps sur le terrain auprès des soignants et en présentiel.

Nous **co-construisons** avec l'établissement bénéficiaire un parcours de formation pour répondre au mieux à vos besoins. Nos formations sont construites « **sur mesure** » afin de prendre en compte la spécificité de votre contexte et de répondre à vos problématiques concrètes.

L'intervenante

Christine MENGUS



Christine MENGUS

Formatrice et Coach

- Certifiée coach professionnelle
- Master 2 Sciences humaines et sociales
Éthique médicale et éthique professionnelle (Université de Strasbourg)
- Diplômée en relation d'aide psychologique
Centre de Relation d'Aide de Montréal (Québec)
- Maîtrise de théologie (Université de Strasbourg)
- Infirmière diplômée d'Etat

Interventions en établissements sanitaires et médico-sociaux depuis plus de 15 ans. Intervenante pour le GRIEPS, Expression et Compani.

REFERENCES

Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
Hôpitaux Civils de Colmar
Centre Hospitalier de Haguenau
Centre Hospitalier Sainte Catherine de Saverne
Centre Hospitalier de Wissembourg
Centre Hospitalier de Besançon

....

EHPAD Résidence les Vosges- Wittenheim
EHPAD Bethesda Caroline-Munster
EHPAD Maison de retraite St Martin-Hilsenheim
EHPAD Jean Monnet- Village Neuf
Institution Les Tournesols-Sainte Marie aux Mines

.....

Modalités d'accès aux formations :

Formations en présentiel au sein de l'établissement bénéficiaire.

Formation-action sur le terrain auprès des soignants et en présentiel au sein de l'établissement bénéficiaire.

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable.

Tous les tarifs figurant dans le catalogue correspondent au prix de vente de la formation. Les frais de déplacement et frais pédagogiques sont facturés en sus. Pour les personnes porteuses d'un handicap : démarche d'adaptation des formations (personne contact : Christine MENGUS 06 20 06 45 11).

La relation soignant-patient- famille



Formation :

La relation d'aide et l'accompagnement
(Niveau 1)

A partir de l'analyse des attitudes spontanées de communication des soignants, cette formation vise à développer l'écoute compréhension du patient tout au long de son parcours de soin.

1. OBJECTIFS

- Comprendre la communication soignant-patient et le fonctionnement psychique relationnel.
- Développer l'écoute active.
- Construire des interventions aidantes qui soulagent le patient, son entourage.

2. COMPETENCES

- Conduire une relation d'aide thérapeutique
- Conduire une démarche de communication adaptée aux personnes et à leur entourage en fonction des situations (détresse, fin de vie, déni, refus, conflit, agressivité)

3. PROGRAMME

- Analyse des pratiques relationnelles des soignants.
- Les attitudes de communication spontanées au cours de la relation de soin.
- Les fondements de la relation d'aide centrée sur la personne de Carl ROGERS.
- Les habiletés de la relation d'aide : authenticité, empathie, écoute...
- La communication en entretien d'aide.
- Les principes de l'écoute active.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : professionnel du soin, de l'aide à domicile
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Mise en situation relationnelle** (au cours de la formation)



Formation :

La relation d'aide et l'accompagnement
(Niveau 2)

En s'appuyant sur la formation initiale et la pratique de l'entretien de relation d'aide en situation professionnelle, cette formation a pour objectif d'approfondir et de renforcer la posture de l'aidant.

Pré-requis : avoir validé la formation niveau 1.

1. OBJECTIFS

- Approfondir l'entretien de relation d'aide.
- Acquérir une meilleure connaissance de son fonctionnement relationnel.
- Développer ses ressources d'aidant dans un contexte de soin contraignant.

2. COMPETENCES

- Gérer ses émotions.
- Conduire une relation d'aide thérapeutique.
- Conduire une démarche de communication adaptée aux personnes et à leur entourage en fonction des situations (détresse, fin de vie, déni, refus, conflit, agressivité)

3. PROGRAMME

- Analyse des pratiques soignantes en relation d'aide.
- L'entretien de relation d'aide dans un contexte chargé émotionnellement.
- Les techniques de communication en relation d'aide : approfondissement.
- La gestion de ses émotions dans la relation soignant-patient.
- Les ressources du soignant pour mettre en œuvre la relation d'aide.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : professionnel du soin, de l'aide à domicile
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (fin de formation)



Formation :

Annonce d'un dommage associé aux soins

Cette formation est élaborée à partir du guide de la HAS et s'adresse aux professionnels de santé impliqués dans la démarche de l'annonce (médecins, cadres....).

Pré-requis : questionnaire envoyé 4 semaines avant le début de la formation.

1. OBJECTIFS

- Favoriser le partage d'expériences des professionnels de santé face à cette problématique.
- Connaître les principales recommandations de la HAS concernant l'annonce d'un dommage.
- Développer son savoir-être relationnel : adopter des attitudes aidantes.
- Etablir une communication adaptée et centrée sur le patient.
- Préparer et mettre en œuvre un entretien d'annonce avec le patient et son entourage.

2. COMPETENCES

- Communiquer les informations avec empathie.
- Conduire un entretien d'annonce.

3. PROGRAMME

- Le cadre juridique de l'annonce d'un dommage et les recommandations de la HAS.
- Les caractéristiques et les bénéfices de l'annonce.
- Les mécanismes de défense des professionnels.
- Les attentes, le vécu, les besoins et les mécanismes de défense des patients/familles.
- Les principes de base pour informer.
- L'écoute active.
- Les étapes de l'entretien d'annonce.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : les professionnels de santé impliqués dans la démarche d'annonce d'un dommage (médecins, cadres de santé...)
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3900 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (fin de formation)
- **Mise en situation relationnelle** (en cours de formation)



Formation :

Relation d'aide à la personne âgée et démente

Cette formation s'adresse aux soignants ayant suivi la formation initiale sur la relation d'aide et l'accompagnement (niveau 1). Elle vise à approfondir la démarche relationnelle aidante et la compréhension des troubles communicationnels des personnes atteintes de la démence de type Alzheimer.

Pré-requis : questionnaire envoyé 4 semaines avant le début de la formation.

1. OBJECTIFS

- Comprendre les troubles communicationnels et relationnels de la personne avec une maladie d'Alzheimer.
- Adopter une attitude aidante et une posture de communication adaptée.

2. COMPETENCE

- Intervenir de façon ajustée dans la relation à la personne avec une démence de type Alzheimer.

3. PROGRAMME

- Communication et langage pathologique.
- Communication et maladie d'Alzheimer : les 7 stades de détérioration de la communication verbale.
- Interventions pour se faire comprendre par la personne atteinte d'Alzheimer.
- Communiquer avec une personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer à un stade avancé.
- Habiletés à la relation d'aide avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer.
- La symbolique du langage et des comportements dans la maladie d'Alzheimer.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : infirmiers, aides-soignants
- **Durée** : 1 journée
- **Tarif** : 1185 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (en cours de formation)



Formation-action :

Pour une meilleure prise en soin relationnelle des personnes âgées

Cette formation action est composée de 3 ou 4 journées de présence de la formatrice sur le terrain aux côtés des soignants afin d'observer leurs pratiques relationnelles avec les personnes âgées et d'une journée en présentiel au sein de l'établissement bénéficiaire.

1. OBJECTIFS

- Distinguer l'approche centrée sur la tâche/le soin et l'approche centrée sur la personne âgée
- Développer une réflexivité sur sa pratique professionnelle
- Initier des pratiques relationnelles avec la personne âgée

2. COMPETENCE

- Adopter une posture professionnelle centrée sur la personne âgée.

3. PROGRAMME

- Evaluation des pratiques des soignants sur le terrain (3 à 4 jours) en présence de la formatrice.
- Discerner les pratiques centrées sur la tâche/centrées sur la personne âgée dans un contexte précis.
- La relation du soignant avec la personne âgée : la banalisation de l'humain (ne plus voir l'autre, ne plus entendre l'autre, l'oubli de l'autre), l'attention aux besoins de l'autre, la qualité de présence, la qualité du geste, la qualité relationnelle, l'écoute, l'observation.
- Les valeurs fondamentales dans la relation à l'autre : respect, reconnaissance, bienveillance, sollicitude, empathie.
- Plan d'action pour améliorer sa pratique professionnelle au quotidien.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel soignant
- **Durée** : 1 jour
- **Tarif** : 1185 euros TTC

5. EVALUATION

- **Participation active** des participants
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Questionnaire d'évaluation qualitative**
- **Plan d'actions** pour se responsabiliser dans sa pratique



Formation :

Relation d'aide à la personne atteinte d'un cancer et sa famille

Cette formation a pour but de favoriser un meilleur accompagnement relationnel de la personne atteinte d'un cancer et de sa famille, afin de permettre une meilleure adaptation de la personne à sa maladie et d'atténuer sa solitude face à l'expérience souffrante du cancer. Pré-requis : questionnaire envoyé 4 semaines avant le début de la formation.

1. OBJECTIFS

- Comprendre les réactions psychologiques du patient/de la famille, selon les phases de l'évolution de la maladie et de la prise en charge thérapeutique.
- Connaître le fonctionnement d'une famille par l'approche systémique familiale.
- Soutenir la famille, en favorisant l'expression des émotions.
- Construire des réponses qui soulagent le patient.

2. COMPETENCES

- Comprendre les réactions psychologiques du patient/famille selon les phases d'évolution de la maladie.
- Construire des réponses qui soulagent le patient/la famille.

3. PROGRAMME

- Les mécanismes de défense des soignants.
- Les réactions psychologiques du patient selon les phases de l'évolution de sa maladie et de la prise en charge thérapeutique. Les mécanismes de défense du patient, son adaptation à la maladie.
- Les réactions de la famille, les retentissements du cancer sur le fonctionnement de la famille. Les attentes et les besoins de la famille. Les écueils relationnels de la famille face au parent malade.
- Les attentes et les besoins du patient. Les attitudes aidantes face au vécu émotionnel du patient. Les composantes de la communication en oncologie : évaluation, information, soutien.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : infirmiers, aides-soignants
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (en cours de formation)

Accompagnement de la personne en fin de vie et sa famille

Les soignants confrontés à la fin de vie se sentent souvent démunis, impuissants, ce qui les conduit à adopter des comportements de distanciation à l'égard du patient ou des familles. Cette formation a pour but de développer la capacité d'accompagnement des soignants afin qu'ils puissent offrir une qualité de présence face à l'expérience singulière de la fin de vie.

1. OBJECTIFS

- Soutenir les soignants dans leurs difficultés relationnelles face à la fin de vie.
- Connaître le cadre législatif concernant la fin de vie.
- Identifier les besoins de la personne en fin de vie et de sa famille.
- Développer sa capacité d'accompagnement face à la personne en fin de vie et à sa famille.
- Apporter des réponses adaptées à la situation de fin de vie.
- Gérer son vécu, ses limites pour rester aidant face à l'autre.

2. COMPETENCES

- Gérer ses émotions afin d'être plus aidant.
- Accompagner les patients/familles en adoptant une attitude appropriée.

3. PROGRAMME

- Le soignant et la mort.
- Les mécanismes de défense des soignants.
- Les principaux textes législatifs sur la fin de vie, la loi Léonetti.
- Les différentes phases du mourir.
- Aspects psychologiques et relationnels de la phase terminale chez le patient et la famille.
- L'accompagnement : « Que puis-je faire, quand il n'y a plus rien à faire ? ».
- Les manifestations de souffrance du patient, savoir répondre aux questions angoissantes des patients et des familles, accueillir son impuissance et rester présent à l'autre.
- Repérer ses limites et savoir passer le relais à un collègue.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : professionnel du soin, de l'aide à domicile
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (au cours de la formation)



Formation :

Faire face à l'agressivité et la violence

Les soignants sont de plus en plus confrontés à des situations d'agressivité et de violence dans leur pratique quotidienne. Au travers de cette formation, ils pourront mieux comprendre ces situations de crise et apporter des réponses concrètes en adoptant une attitude adaptée.

1. OBJECTIFS

- Comprendre l'agressivité et ses différentes manifestations
- Différencier agressivité et violence
- Repérez sa propre agressivité et mieux connaître ses limites
- Gérer l'agressivité par l'apprentissage d'attitudes adaptées
- Connaître le cadre légal et les procédures à suivre

2. COMPETENCES

- Gérer une situation d'agression verbale et physique
- Savoir communiquer en situation de crise

3. PROGRAMME

- Repérage des situations agressives et violentes : « ce qui m'agresse »
- Définitions : agressivité, violence
- L'agressivité et la violence de la personne âgée
- Connaissance de ma propre agressivité : mes limites, ma zone de tolérance
- L'agressivité dans les relations aux autres (familles, équipe)
- Gestion des situations d'agressivité verbale et physique

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : professionnel du soin, de l'aide à domicile
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (fin de formation)



Formation :

Gérer la relation aux familles des résidents

Cette formation s'adresse au personnel des établissements médico-sociaux qui sont confrontés à des problèmes relationnels avec certaines familles de résidents. La finalité de cette formation est la prévention des conflits entre équipe et familles afin de garantir une prise en charge optimale des résidents.

1. OBJECTIFS

- Optimiser la capacité de communication avec les familles.
- Inscrire les soignants dans une démarche professionnelle, adapter leur réponse, et faire des familles des partenaires.
- Evaluer ses pratiques professionnelles et améliorer les pratiques de bonnes relations.
- Analyser les craintes des familles et l'origine des conflits.
- Instaurer une relation de confiance avec les familles.
- Réaliser une procédure concernant les pratiques de bonnes relations.

2. COMPETENCES

- Communiquer efficacement avec les familles selon les situations.
- Adopter une posture de relation d'aide à l'égard des familles.

3. PROGRAMME

- Les attitudes spontanées des soignants en relation avec les familles
- La démarche de l'écoute active.
- Les attitudes et comportements des familles qui mettent les soignants en difficulté.
- Aspects psychosociaux des familles par rapport à l'entrée de leur parent en établissement de soin.
- Le travail de l'empathie : désamorcer les tensions et les conflits, mieux comprendre la situation des familles
- Outils et stratégies concrètes pour gérer les situations relationnelles difficiles.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : personnel des EHPAD
- **Durée** : 2 ou 3 jours
- **Tarif** : 1185 euros TTC par journée de formation

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Jeux de rôles** : mises en situation (en cours de formation)
- **Etude de cas** : fin de formation
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)



Formation-action :

Audit de pratiques de l'entretien infirmier d'éducation thérapeutique du patient

Cette formation-action se déroule sur le terrain auprès des soignants et en présentiel au sein de l'établissement bénéficiaire. Cette action s'adresse aux infirmier(e)s ayant déjà suivi une formation de 40 heures en éducation thérapeutique du patient et qui ont une pratique régulière de l'ETP en milieu professionnel.

1. OBJECTIFS

- Analyser les pratiques de l'entretien ETP sur le terrain
- Approfondir les compétences relationnelles et pédagogiques
- Développer la démarche centrée sur la personne

2. COMPETENCES

- Pratiquer l'écoute active et bienveillante
- Pratiquer l'empathie
- Comprendre les ressorts psychologiques des personnes

3. PROGRAMME

- Etape n°1 : Séance d'audit n°1 Entretien ETP de l'infirmier(e) avec le patient diabétique, en présence de la formatrice en position d'observateur.
- Etape n°2 : A l'issue de l'entretien ETP avec le patient : auto-évaluation par l'infirmier(e) de sa pratique (grilles d'auto-évaluation). Echange et analyse avec la formatrice. Détermination des axes d'amélioration de l'entretien ETP par l'infirmier(e).
- Etape n°3 : Mise en œuvre sur le terrain des axes d'amélioration de l'entretien ETP par l'infirmier(e).
- Etape n°4 : Séance d'audit n°2 (6 semaines après la séance n°1) Evaluation de la mise en œuvre des actions d'amélioration lors d'un entretien ETP avec le patient diabétique, en présence de la formatrice en position d'observateur. Suivi des axes d'amélioration.
- Séance d'audit n°3 : 3 mois après la séance d'audit n°2 Evaluation de l'amélioration de la pratique de l'entretien ETP.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : infirmier(e)s
- **Durée** : 12 heures de formation individuelle (3 séances de 4h)
- **Tarif** : 2199 euros TTC pour 1 infirmier(e)

5. EVALUATION

- **Grilles d'auto-évaluation des compétences relationnelles**
- **Questionnaire** d'évaluation qualitative
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)



Formation :

Optimiser l'entretien ETP : pour une meilleure efficacité de la démarche éducative.

Cette formation s'appuie sur le travail de recherche mené en Master 2 d'éthique médicale autour des entretiens infirmiers d'ETP avec les patients diabétiques.

1. OBJECTIFS

- Délimiter les contours de la pratique infirmière et préciser le rôle de l'infirmière dans l'accompagnement psycho-social des patients.
- Identifier les représentations de l'infirmière concernant son rôle dans l'entretien d'ETP.
- Analyser sa pratique relationnelle : optimiser l'entretien infirmier d'ETP.
- Développer la relation d'aide centrée sur la personne.
- Développer la capacité à « être en relation », à rejoindre le patient dans l'expérience de sa maladie.

2. COMPETENCES

- Accompagner une personne dans un processus décisionnel concernant sa santé
- Accompagner une personne dans un processus d'apprentissage pour la prise en charge de sa santé et son traitement.

3. PROGRAMME

- L'entretien infirmier en ETP : conclusions de la recherche, axes de réflexion et d'amélioration.
- L'éthique relationnelle du soignant en ETP : articulation entre principe de bienfaisance du soignant et principe d'auto-détermination du patient à faire des choix de santé.
- Le rôle et les contours de la pratique infirmière dans l'entretien d'ETP : freins et représentations de l'infirmière concernant l'entretien psycho-social en ETP.
- L'accueil et la reconnaissance du vécu du patient : la reformulation des émotions.
- Les points clefs pour construire une alliance thérapeutique avec le patient dans une relation dénuée de *prise de pouvoir* sur l'autre.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : infirmiers, aides-soignants
- **Durée** : 2 jours
- **Tarif** : 2500 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Mise en situation relationnelle** (en cours de formation)



Formation :

Mieux gérer la relation à la personne atteinte d'une pathologie chronique

Cette formation vise à développer l'empathie dans la relation au patient chronique afin de créer une relation de partenariat. Pré-requis : questionnaire envoyé 4 semaines avant le début de la formation.

1. OBJECTIFS

- Développer la communication empathique centrée sur le patient.
- Identifier le vécu du patient tout au long de l'évolution de sa maladie.
- Prendre connaissance des aspects psycho-sociaux de la personne atteinte d'une maladie chronique.

2. COMPETENCES

- Accueillir et écouter une personne en situation de demande de santé ou de soin en prenant en compte son histoire de vie et son contexte.
- Conduire une démarche de communication adaptée aux personnes et à leur entourage en fonction des situations identifiées.

3. PROGRAMME

- Analyse des pratiques relationnelles des soignants avec les patients chroniques.
- La maladie chronique : aspects psychologiques et sociaux.
- Le vécu du patient chronique selon les phases d'évolution de sa maladie.
- Les stratégies d'adaptation du patient chronique.
- Distinction entre l'interaction et la relation.
- Les registres de communication soignant-patient.
- Les attitudes spontanées de communication.
- Les principes de base en communication.
- L'écoute active, la communication empathique.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : infirmiers, aides-soignants
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3600 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (fin de formation)



Formation :

**« Education thérapeutique du patient 40h :
dispenser l'ETP. »**

Cette formation ETP réglementaire vise à acquérir les compétences nécessaires pour intervenir en éducation thérapeutique du patient.

1. OBJECTIFS

- Connaître le cadre réglementaire, législatif et scientifique de l'ETP
- Acquérir et développer une posture éducative
- Mettre en place un programme d'ETP
- Animer des séances d'ETP
- Coordonner les activités éducatives des patients dans un service de soins
- Initier ou améliorer la prise en charge en ETP des patients.

2. COMPETENCES

- Elaborer un guide d'entretien du diagnostic éducatif
- Construire et animer une séance d'ETP individuelle
- Animer une séance collective d'ETP
- Evaluer les compétences acquises par le patient
- Adopter une attitude éducative efficace pour atteindre les objectifs éducatifs
- Adopter une attitude centrée sur la personne

3. PROGRAMME

- Textes réglementaires et scientifiques sur l'ETP
- La maladie chronique et la prise en charge globale du patient chronique
- Les étapes de la démarche ETP selon la HAS
- Construire l'alliance thérapeutique
- Les principes de l'apprentissage des adultes
- La construction d'une séance éducative : les méthodes et outils pédagogiques
- Les principes de l'animation de groupe
- Les techniques de communication : l'écoute active, l'approche motivationnelle
- La planification et la coordination des séances éducatives
- Les enjeux éthiques dans la relation soignant-patient

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : Groupe de 8 à 10 professionnels intervenants dans un programme ETP
- **Durée** : 6 jours
- **Tarif** : 7200 euros TTC

5. EVALUATION

- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- Guide d'entretien du diagnostic éducatif et construction d'une séance éducative
- **Evaluation qualitative**

La démarche éthique dans les soins

Cette formation vise à introduire les soignants à une démarche réflexive d'éthique concernant leurs pratiques de soin au contact des patients/résidents.

1. OBJECTIFS

- Introduire les soignants à une démarche réflexive d'éthique concernant leurs pratiques de soin au quotidien.
- Responsabiliser les soignants par rapport à leur posture soignante dans la relation au patient.

2. COMPETENCE

- Adopter une posture professionnelle à l'égard des patients/résidents.

3. PROGRAMME

- « Prendre soin », « Faire des soins », « Etre soignant » : les représentations de chacun concernant ces aspects.
- Les « constats de vigilance éthique » (source : écrits de Walter Hesbeen).
 - On peut soigner sans prendre soin.
 - L'intention de vouloir le bien ne se traduit pas automatiquement dans les actes.
 - La pratique et l'amour de son métier de soignant ne fait pas nécessairement de chacun un soignant.
- Les valeurs professionnelles et la mise en oeuvre de ces valeurs au quotidien dans son travail : « Donner vie » aux valeurs dans son quotidien.
- Les contraintes de l'activité du soignant : la tension entre « ce que je dois faire », « ce que je fais », et « ce que j'aimerais faire ».
- Etre soignant ? :
 - Quel soin je mets dans mes actes de soin ?
 - Quel degré d'attention je manifeste au patient lorsque je suis en contact avec lui/elle ?
 - Quelle considération ai-je pour la personne que je soigne, dont je m'occupe ?

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel soignant
- **Durée** : 1 jour
- **Tarif** : 1185 euros TTC

5. EVALUATION

- Participation active des participants
- **Questionnaire** : évaluation qualitative
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)

1. OBJECTIFS

- Clarifier le concept de bientraitance
- Développer une vision commune de la bientraitance
- Développer une réflexivité sur sa pratique professionnelle
- Initier des pratiques bientraitantes au quotidien

2. COMPETENCE

- Adopter une posture professionnelle de bientraitance

3. PROGRAMME

- Analyse des pratiques à partir de situations rencontrées sur le terrain par les participants.
- La bientraitance en équipe, à l'égard des familles/résidents. Clarification des représentations. Actions concrètes de bientraitance.
- Discerner les pratiques de bientraitance/maltraitance à l'égard des résidents/familles. Le sens de mon action en EHPAD, ma motivation/mes intentions dans mon travail.
- Les points de vigilance dans ma relation à l'autre : la banalisation de l'humain (ne plus voir l'autre, ne plus entendre l'autre, l'oubli de l'autre), l'attention aux besoins de l'autre.
- Les valeurs fondamentales dans la relation à l'autre : respect, reconnaissance, bienveillance, sollicitude, empathie. Comment *donner vie* à ces valeurs au quotidien ?
- Des pratiques bientraitantes : la qualité de présence, la qualité du geste, la qualité relationnelle, l'écoute, l'observation.
- Mise en œuvre de la bientraitance au quotidien (au moment des repas....)
- Eléments psycho-sociaux concernant l'approche de la personne âgée.
- Plan d'action pour améliorer sa pratique professionnelle au quotidien.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel soignant
- **Durée** : 2 jours
- **Tarif** : 2370 euros TTC

5. EVALUATION

- **Participation active** des participants
- **Questionnaire d'évaluation qualitative**
- **Plan d'actions** pour se responsabiliser dans sa pratique
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)

Les relations d'équipe



Formation :

**Faciliter la coopération et l'entraide :
pour une meilleure qualité de vie au travail**

La visée générale de cette formation est de :

- prévenir les risques psycho-sociaux des soignants en lien avec les relations avec les collègues
- construire une meilleure qualité de vie au travail pour optimiser le travail

1. OBJECTIFS

- Se responsabiliser face aux problèmes relationnels en équipe
- Gérer les tensions et fluidifier les relations humaines
- Faciliter la coopération et l'entraide entre les membres de l'équipe
- Développer une intelligence émotionnelle et relationnelle

2. COMPETENCES

- Communiquer pour gérer le conflit avec la collègue
- Se responsabiliser dans ses relations professionnelles
- Identifier les possibilités d'intervention
- Manifester de l'empathie à l'égard de l'autre pour créer le lien relationnel

3. PROGRAMME

- Les facteurs stressants liés aux relations interpersonnels
- La dynamique relationnelle en situation contextualisée
- Plan d'action pour se responsabiliser dans ses relations professionnelles
- Les répercussions des préjugés et stéréotypes dans l'approche relationnelle
- Stratégies relationnelles face aux différents problèmes relationnels de l'équipe
- Outils de communication pour gérer les situations difficiles
- La responsabilité relationnelle
- Les attitudes spontanées de communication
- Les véritables enjeux relationnels en équipe
- L'attitude professionnelle dans sa relation aux collègues

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel de soin, administratif et technique
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3555 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Etude de cas** (fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)



Formation :

**Cultiver l'esprit d'équipe :
mieux vivre les relations au travail**

La visée générale de cette formation est de fédérer les membres de l'équipe autour de valeurs communes partagées et « mises en action » dans le quotidien afin de développer cet esprit d'équipe.

1. OBJECTIFS

- Permettre à chaque participant de s'exprimer sur ses malaises et ses satisfactions au sein de l'équipe.
- Favoriser la prise de conscience de la responsabilité de chacun dans la construction d'un esprit d'équipe dynamisant au service d'un projet commun, la prise en charge des résidents.
- Identifier les attitudes relationnelles nuisibles pour la vie d'équipe.
- Développer une meilleure communication entre les membres de l'équipe.
- Favoriser l'engagement de chacun autour de valeurs communément partagées.

2. COMPETENCES

- Se responsabiliser dans les relations professionnelles
- Développer l'esprit d'équipe

3. PROGRAMME

- Les caractéristiques d'une équipe
- Les conditions du travail en équipe
- L'esprit d'équipe : comment être acteur engagé et responsable dans l'équipe ?
- La communication en équipe : points faibles, points forts
- Le fonctionnement psychique dans les relations
- Ma responsabilité dans la vie relationnelle d'équipe : responsabilité individuelle et collective
- Les valeurs communes en équipe : adhésion ou réalité ?
- Les attitudes relationnelles nuisibles pour la vie d'équipe
- Gestion des situations délicates en équipe, de certains comportements

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel de soin, administratif et technique
- **Durée** : 2 jours
- **Tarif** : 2370 euros TTC

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Participation active** des participants
- **Etude de cas** (fin de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)

**Engagement, motivation
et qualité de vie relationnelle en équipe****1. OBJECTIFS**

- Renforcer les ressources personnelles du soignant dans un contexte professionnel contraignant et en tension.
- Favoriser l'engagement du soignant dans son travail.
- Soutenir la motivation du soignant par rapport à son activité quotidienne.
- Développer une qualité de vie relationnelle en équipe.

2. COMPETENCES

- Gérer son état intérieur
- Adopter des comportements favorisant l'engagement au travail
- Communiquer avec bienveillance

3. PROGRAMME

- Les réactions face au stress. L'adaptation au contexte de travail. Outil : Autodiagnostic des symptômes du stress
- Les enjeux de l'activité soignante entre « ce que je dois faire/ « ce que j'aimerais faire »/ « ce que je fais concrètement ». Outil : La souffrance éthique du soignant, Outil : Zone de contrainte/Zone d'influence dans son activité professionnelle
- Développer ses ressources personnelles. Outil : Les ressources internes/Les ressources externes
- Facteurs de motivation/démotivation au travail et les conséquences par rapport à un engagement de soi au travail. Motivations à devenir soignant. Motivation et valeurs personnelles/professionnelles.
- L'engagement au travail. Outil : L'échelle d'engagement au travail d'Utrecht
- Les relations en équipe : discerner les modes de communication en équipe. Les attitudes de communication spontanées. Stratégies et actions concrètes de communication en équipe face aux problématiques des participants.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel de l'établissement
- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 3750 euros TTC

5. EVALUATION

- **Auto-évaluation** : début, fin de formation et à distance de la formation
- **Participation active** des participants
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Plan d'actions** élaboré par chaque participant

1. OBJECTIFS

- Sensibiliser à la bienveillance dans les relations humaines
- Initier à la démarche de communication non violente

2. COMPETENCES

- Communiquer son émotion et ses besoins dans la relation à l'autre.
- Savoir communiquer avec bienveillance sans agressivité.

3. PROGRAMME

- La démarche de la communication non violente du Dr Marshall Rosenberg
- Distinction entre « observation » et « jugement » dans la relation à l'autre.
- Impacts des jugements, critiques dans la relation à l'autre
- Analyse de situations de conflits issus du terrain : mise en œuvre de la démarche de la CNV
- Les attitudes de communication spontanées
- Les réactions défensives en cas de tension ou conflit
- Identifier ses émotions : développer un vocabulaire affectif
- L'écoute active : expérimentation des bienfaits d'une écoute compréhensive
- Synthèse sur les bonnes pratiques de la gestion des conflits
- Les compétences relationnelles en cas de conflit : les comportements fondamentaux pour prévenir l'escalade de l'agressivité

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel de l'établissement
- **Durée** : 1 jour
- **Tarif** : 1185 euros TTC

5. EVALUATION

- **Participation active** des participants
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Plan d'amélioration de la communication** élaboré par chaque participant



Formation :

Renforcer le management de proximité des infirmiers(es)

1. OBJECTIFS

- Clarifier les représentations infirmières concernant leur rôle managérial de proximité à l'égard des autres professionnels.
- Gérer les conflits entre professionnels afin de renforcer le sentiment d'équipe.

2. COMPETENCES

- Développer son leadership

3. PROGRAMME

- Problématiques relationnelles du terrain : analyse des pratiques professionnelles
- Accompagnement à la résolution des problématiques par les infirmières
- Ressenti et représentations du rôle des infirmières dans le management de proximité : freins, résistances, enjeux, ressources.
- Le management de proximité : caractéristiques de ce management de proximité, renforcer son leadership
- Stratégies efficaces en réponse aux problématiques concrètes du terrain
- Accompagnement individuel de chaque infirmière pour la mise en œuvre des compétences. Chaque infirmière se fixe des objectifs d'amélioration de sa pratique.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : Infirmières
- **Durée** : 2 journées de formation + séances individuelles de coaching
- **Tarif** : 2370 euros TTC pour la formation (+ 280 euros par séance de coaching 1h30)

5. EVALUATION

- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Evaluation qualitative** (fin de formation)



Formation :

Gérer les relations d'équipe par l'évaluation comportementale SERUM

La finalité de cette action est de renforcer la cohésion d'équipe par une meilleure compréhension de soi et des autres.

Pré-requis : en amont de l'action, chaque participant aura répondu au questionnaire en ligne de l'outil SERUM.

En début de formation, chaque participant recevra son profil SERUM concernant l'évaluation de ses compétences comportementales et en communication.

1. OBJECTIFS

- Initier les participants à l'outil d'évaluation comportementale SERUM
- Favoriser une meilleure connaissance et compréhension entre collègues
- Identifier les points clés de tension entre collègues avec l'outil SERUM
- Comprendre son fonctionnement psychique en cas de conflit
- Initier des relations plus bienveillantes entre collègues

2. COMPETENCES

- Communiquer avec plus d'efficacité et de bienveillance
- Gérer les tensions et difficultés relationnelles (en s'appuyant sur l'outil SERUM)

3. PROGRAMME

- Debriefing équipe : la dynamique d'équipe (résultats de l'évaluation comportementale SERUM) Identification des forces et points de tension de l'équipe Les comportements fondamentaux dans la relation à l'autre d'après l'outil SERUM (sensibilité, exploration, ressource, unité, mode de vie)
- Les attitudes relationnelles qui sont un frein à la cohésion d'équipe. Les comportements égotiques à la source du conflit. Comment dépasser ces attitudes ? comment se comporter face à un comportement égotique ?
- La connaissance de soi : acquérir une meilleure compréhension de ses aptitudes comportementales (Outil SERUM) et de son fonctionnement psychique relationnel (déclencheur, émotions, mécanismes de défense, système relationnel).
- Outils de compréhension de la dynamique relationnelle et de communication (ressources sur la relation à soi/à l'autre, triangle de Karpman, mécanismes de protection....)

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel de l'établissement
- **Durée** : 2 journées
- **Tarif** : nous consulter (le tarif dépend du nombre de participants)

5. EVALUATION

- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Evaluation qualitative** (en fin de formation)
- **Suivi des axes d'amélioration de la communication** élaboré par chaque participant

Cette formation « sur mesure » et personnalisée pour chaque cadre/chef d'équipe a pour objectifs de développer les compétences managériales et communicationnelles du cadre afin qu'il puisse mieux gérer la relation à son équipe et favoriser l'engagement au travail.

1. OBJECTIFS

- Développer le leadership du cadre/chef d'équipe
- Améliorer sa communication et ses relations à l'équipe
- Développer ses compétences managériales
- Gérer les personnalités difficiles de son équipe

2. COMPETENCES

- Développer les compétences relationnelles, communicationnelles et managériales du cadre/chef d'équipe

3. PROGRAMME

- Les difficultés relationnelles du manager avec son équipe : analyse des pratiques professionnelles, stratégies d'amélioration
- Les différents styles de management, améliorer son leadership
- La gestion des entretiens cadre-salarié : entretien d'évaluation, entretien de recadrage, entretien de soutien...
- La conduite des réunions d'équipe
- Les attitudes de communication spontanées : l'écoute active et la prise en considération du ressenti, la reconnaissance de la personne
- Le travail de l'empathie, la communication empathique, l'approche psychologique de la personne : des clés pour optimiser la relation à l'autre
- Gérer les personnalités difficiles
- Gérer les tensions et conflits en équipe.
- La communication non verbale et les impacts dans la relation à l'autre.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : cadre de santé, chef d'équipe
- **Durée** : 6 à 12 séances (durée d'une séance : 2h)
En présentiel ou en visio, 2 séances par mois.
- **Tarif** : 2250 euros pour 6 séances (375 euros par séance)

5. EVALUATION

- **Outil SERUM** : évaluation comportementale du cadre/chef d'équipe
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Outils d'auto-évaluation** en communication et gestion des relations
- **Plan d'actions d'amélioration** élaboré par le cadre/chef d'équipe

Développer une qualité d'accompagnement dans le management d'équipe**1. OBJECTIFS**

- Identifier les signes de mal-être ou malaise au sein de l'équipe.
- Développer des stratégies d'accompagnement
- Améliorer la communication interpersonnelle

2. COMPETENCES

- Améliorer sa communication interpersonnelle
- Gérer les émotions

3. PROGRAMME

- Diagnostic de l'équipe : repérer les signes de mal-être et les comportements difficiles au sein de son équipe.
- Stratégies de base de l'accompagnement : la posture d'aide et le soutien du cadre. La capacité d'empathie. Présentation de la démarche d'aide pour soutenir les soignants. Caractéristiques de la posture d'aide centrée sur la personne.
- Distinction entre la personne et son comportement. Le comportement : la couche de surface de la communication.
- Les besoins psychologiques de la personne. La réponse aux besoins de la personne dans la relation.
- Atelier pratique : élaboration de plans d'actions personnalisés d'accompagnement de soignants en difficulté.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : cadres de santé, chefs d'équipe
- **Durée** : 1 journée
- **Tarif** : 1350 euros TTC

5. EVALUATION

- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)

La relation à soi



Formation :

Gérer ses émotions
(Niveau 1)

L'émotion est la composante difficile à gérer dans la relation à l'autre. Cette formation vise à donner des pistes pour mieux appréhender et gérer les émotions en relation. Elle s'adresse à tous les professionnels travaillant dans un établissement de santé.

1. OBJECTIFS

- Identifier et accueillir son vécu émotionnel.
- Comprendre les retentissements de l'émotion dans la dynamique relationnelle.
- Développer l'aptitude à gérer ses émotions.

2. COMPETENCES

- Reconnaître ses émotions.
- Gérer son émotion en relation.

3. PROGRAMME

- La place de l'émotion dans le travail de soignant : héritage personnel, social et professionnel.
- Les incidences de la gestion des émotions sur la qualité du travail, la relation de soin avec le patient, la relation aux collègues/interlocuteurs.
- Analyse de situations relationnelles chargées émotionnellement.
- Le fonctionnement psychique en relation.
- Prise de conscience des émotions déclenchées par la situation du patient, de la résonance intérieure.
- Accueillir le vécu du patient sans le prendre en charge.
- La démarche de gestion des émotions.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel des établissements sanitaires et médico-sociaux
- **Durée** : 2 à 3 jours
- **Tarif** : 1185 euros TTC par journée de formation

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Mise en situation relationnelle** (en cours de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)



Formation :

Gérer ses émotions
(Niveau 2)

Cette formation a pour but d'approfondir et de renforcer les éléments théoriques et la pratique abordés lors de la formation initiale, en la confrontant aux expériences relationnelles vécues par les participants, en situation professionnelle.

Pré-requis : avoir validé la formation niveau 1

1. OBJECTIFS

- Approfondir la démarche de gestion de ses émotions.

2. COMPETENCES

- Reconnaître ses mécanismes de défense.
- Gérer ses émotions.

3. PROGRAMME

- Analyse des changements survenus chez les soignants depuis la formation initiale.
- Approfondissement de la démarche de gestion du vécu émotionnel : l'écoute du patient/l'écoute de soi.
- Assumer la responsabilité de son vécu en relation avec le patient.
- Communiquer avec le patient en tenant compte de ses émotions et en étant davantage centré sur le patient.

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel des établissements sanitaires et médico-sociaux
- **Durée** : 2 à 3 jours
- **Tarif** : 1185 euros TTC par journée de formation

5. EVALUATION

- **Fiche de suivi** : les compétences psychosociales (début et fin de formation)
- **Mise en situation relationnelle** (en cours de formation)
- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)

1. OBJECTIFS

- Identifier les symptômes du stress en soi, les sources de stress
- Comprendre les niveaux de stress, le fonctionnement du stress
- Pratiquer des techniques de gestion du stress
- Améliorer son organisation personnelle et la gestion des priorités

2. COMPETENCE

- Gérer son stress pour être plus efficace dans son travail

3. PROGRAMME

- Définition, réaction et symptômes du stress
- Comprendre les réactions face au stress
- Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel
- Connaître les techniques de gestion du stress, stratégies personnelles des participants face au stress
- Expérimentation de certaines techniques de gestion du stress
- Augmenter sa résistance au stress, développer une stratégie efficace
- Organiser son temps, prioriser les actions, améliorer son organisation professionnelle et personnelle pour une meilleure gestion du stress

4. MODALITES PRATIQUES

- **Public** : le personnel des établissements sanitaires et médico-sociaux
- **Durée** : 2 jours
- **Tarif** : 1185 euros TTC par journée de formation

5. EVALUATION

- **Quiz** : évaluation des connaissances (début et fin de formation)
- **Evaluation qualitative**

SOMMAIRE

La relation d'aide et l'accompagnement (Niveau 1).....	5
La relation d'aide et l'accompagnement (Niveau 2).....	6
Annonce d'un dommage associé aux soins.....	7
Relation d'aide à la personne âgée et démente.....	8
Formation-action Pour une meilleure prise en soin relationnelle des personnes âgées.....	9
Relation d'aide à la personne atteinte d'un cancer et sa famille.....	10
Accompagnement de la personne en fin de vie et sa famille.....	11
Faire face à l'agressivité et la violence.....	12
Gérer la relation aux familles des résidents.....	13
Formation-action audit de pratiques de l'entretien infirmier d'éducation thérapeutique.....	14
Optimiser l'entretien ETP : pour une meilleure efficacité de la démarche éducative.....	15
Mieux gérer la relation à la personne atteinte d'une pathologie chronique.....	16
Education thérapeutique du patient 40h.....	17
Prendre soin et/ou faire des soins ? Etre soignant	19
Développer la bientraitance en EHPAD.....	20
Faciliter la coopération et l'entraide : pour une meilleure qualité de vie au travail.....	22
Cultiver l'esprit d'équipe : mieux vivre les relations au travail.....	23
Engagement, motivation et qualité de vie relationnelle en équipe.....	24
La communication non violente.....	25
Renforcer le management de proximité des infirmières.....	26
Gérer les relations d'équipe par l'évaluation comportementale SERUM.....	27
Manager la qualité relationnelle avec son équipe.....	28

Développer une qualité d'accompagnement dans le management d'équipe.....	29
Gérer ses émotions (Niveau 1).....	31
Gérer ses émotions (Niveau 2).....	32
Gérer son stress.....	33