THÈME : LA COMMUNICATION

DURÉE

14 heures - Présentiel

OBJECTIFS

- Développer les connaissances théoriques en matière de communication
- Mesurer les attentes en présence et les enjeux d'une communication verbale et non verbale adaptée à la population concernée
- Comprendre l'impact de l'entrée et de la vie du parent en EHPAD sur ses proches
- Être capable d'adopter les attitudes, comportements, mots et techniques adaptées dans les différentes situations d'accompagnement de la famille
- Être en mesure de recevoir et analyser les messages transmis par l'entourage du résident
- Améliorer la gestion des émotions et du stress en situation difficile
- Évaluer les pratiques et réfléchir aux aptitudes à développer
- Participer à l'élaboration d'outils issus de la réflexion menée en vue de partager les acquis avec l'ensemble des professionnels de la structure

PROGRAMME

La communication en EHPAD

- Concepts, définitions et contexte réglementaire associés
- Les enjeux d'une communication réussie avec le résident et ses proches
- Les acteurs et attentes en présence : résidents, proches, professionnels et institution
- Impacts de l'entrée et de la vie en EHPAD du parent pour sa famille
- Ressources et difficultés en matière de communication avec la personne âgée et son entourage en EHPAD

Communication et positionnement professionnel : instaurer un

climat de confiance pour un accompagnement bientraitant et bienveillant

- La communication verbale et non-verbale avec la personne âgée et ses proches
  - Définitions et schémas
  - Langage des mots, langage du corps
  - Les différents canaux et supports de communication
  - Écouter ce qui est dit, entendre ce qui n'est pas dit
  - Validation, reformulation, écoute active et relation d'aide
  - Proxémie et espace interpersonnel
  - La première impression : l'entrée en relation
- Les émotions dans la relation interpersonnelle
  - Définitions et composantes des émotions
  - Vivre, gérer, exprimer ses émotions dans un cadre professionnel
  - Recevoir les émotions de l'autre
  - La notion de « charge émotionnelle »
- Le positionnement professionnel dans la relation aux usagers
  - Réflexion sur le sens du mot « distance »
  - La notion d'empathie
  - La place du professionnel dans la vie du résident et de ses proches

Mise en pratique avec des exemples spécifiques au personnel administratif :

- *Accueil lors du décès du résident*
- *Savoir rester calme*
- *Comment gérer les situations agressives provenant des résidents ou des familles ?*
- *Comment gérer les résidents désorientés et désirant quitter l'établissement ?*
- *Comment gérer les critiques des proches vis-à-vis du personnel ?*
- *Comment gérer des appels téléphoniques des résidents à l'accueil nous disant que les soins ne sont pas encore faits ?*
- *Savoir comment intervenir et à quel moment lors des conflits entre résidents*
- *Accueil téléphonique : comment gérer des personnes agressives au téléphone par rapport à une demande d'inscription en EHPAD ?*

PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels de services administratifs en EHPAD / Prérequis : aucuns

PROFIL FORMATEUR

Cadre de santé, Consultant-formateur spécialisé en communication

CONTACT

formation@mqs-formation.com

02 99 05 96 42