

# Communication et savoir être avec les résidents et les familles

## Contexte

---

## Objectifs

---

- **Mieux se positionner** dans son rôle d'acteur d'une relation de qualité avec le résident et sa famille,
- **Maîtriser** les fondamentaux de la communication verbale et non verbale,
- **S'approprier** les techniques et comportements adaptés à son rôle et aux situations de communication rencontrées,
- **Savoir gérer** les plaintes, l'agressivité, les conflits
- **Savoir écouter** le résident et adopter les bonnes attitudes dans les situations délicates ou douloureuses.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

Fonds mutualisés ANFH

### Dates

Voir calendrier en annexe

### Validité du marché

01/12/2021

## Programme

---

### Mieux se positionner dans son rôle d'acteur d'une relation de qualité avec le résident et sa famille

- Les enjeux d'une relation de qualité avec le résident et sa famille
- Situer/resituer son rôle parmi les acteurs d'un service de qualité au résident
- Le cadre et les fondements de la relation avec le résident et sa famille en Ehpad

## **Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et non verbale dans ses relations professionnelles**

- La communication non verbale
- La communication verbale
- Les freins à une communication de qualité

## **S'approprier les techniques et comportements adaptés à son rôle et aux situations de communication rencontrées.**

- Le positionnement relationnel de l'agent et les différentes situations de communication.
- Les techniques et comportements adaptés à chaque situation

## **Savoir gérer les plaintes, l'agressivité, les conflits**

- Connaître les causes d'agressivité pour mieux prévenir
- Savoir repérer les indices
- La démarche méthodologique pour gérer au mieux une personne mécontente ou agressive
- Savoir recevoir une critique
- Savoir résoudre un conflit, trouver un compromis, une issue positive

## **Savoir écouter le résident et adopter les bonnes attitudes dans les situations délicates ou douloureuses**

- Adopter les bonnes attitudes face aux situations délicates ou douloureuses
- Gérer ses émotions et savoir se préserver

### **Public**

**Agents de services hospitaliers ( en charge de la cuisine, de la restauration, du service des repas, de la fonction linge, de l'entretien des locaux), Aides soignants en EHPAD**

### **Exercice**

**2021**

### **Code de formation**

**AFR 4.06**

### **Nature**

**AFR**

### **Organisé par**

**INFORELEC**

### **Durée**

**14 heures**

### **Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**