

# ÉCOUTER ET COMMUNIQUER

## Développer des relations de qualité

### **Objectifs**

- Prendre conscience de sa façon d'écouter et de communiquer.
- Disposer d'outils et de techniques pour mieux écouter et communiquer.
- Savoir se préserver et mieux gérer son implication.
- Structurer la relation pour qu'elle soit constructive et positive.

**Public** : Toute personne travaillant auprès des personnes âgées

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 3 jours (18h)

**Lieu** : Intra-muros / Inter-établissements dans vos locaux

**Tarif** : Nous consulter

### **Contenu**

- ✓ **La communication**
  - Les processus d'écoute et de communication : les différents systèmes en jeu, les obstacles et les moyens de facilitation.
  - Les facteurs liés au contexte et à l'environnement.
  - La relation établie : les facteurs d'influence, les perceptions, les représentations, les interprétations, l'affectivité.
  - L'image de soi, l'image de l'autre, l'influence des attitudes et des systèmes culturels en jeu.
  - Outils et techniques d'une communication efficace.
  - Exercices sur des techniques de communication verbale et non verbale : développer des aptitudes relationnelles efficaces.
- ✓ **Spécificité de la communication avec le sujet âgé**
  - Les modifications physiques et les déficits sensoriels et cognitifs.
  - La communication non verbale : l'utilisation du corps, les paralangages, le regard, le sourire, le toucher, les gestes, la voix...
  - Pour une éthique de la communication.

### **Intervenant pressenti**

Psychologue, infirmière OU  
Cadre infirmier, ingénieur  
qualité OU Cadre de santé

### **Méthodes pédagogiques**

- Alternance apports théoriques et pratiques
- Exercices et mise en situation
- Études de cas
- Outil MobiQual
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier

### **Modalités d'évaluation**

*Suivi de l'exécution* : Vérification des connaissances durant la formation par la passation d'un QCM.

*Appréciation des résultats* : Bilan à chaud et questionnaire individuel d'évaluation.