

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

J1-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.

J2/3-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.
- Exercices individuels et collectifs sur des techniques de communication verbale et non verbale.

Intervenant pressenti

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

Méthodes et outils 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.