

## Personnels soignants et techniques PROFESSIONNALISER LA RELATION AVEC LES RESIDENTS

Domaine pro.  
SANITAIRE ET SOCIAL



### OBJECTIF GENERAL

Améliorer la qualité de l'accompagnement des résidents en Résidence Autonomie ou EHPAD  
Savoir communiquer dans les situations quotidiennes et lors de situations délicates

### PUBLIC CONCERNE

Salariés, personnels soignants ou tout autre personnel en contact avec les résidents

### PRE-REQUIS

Aucun

### DUREE

De 3 heures 30 à 14 heures (modules au choix)

### MODALITES

Inter-entreprises  
Intra-entreprises

### DATES

Nous consulter

### CONTACT

[commercial@vallonbonnevaux.fr](mailto:commercial@vallonbonnevaux.fr)

04 74 59 79 79

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Personnels et résidents : cerner les attentes et les besoins - 3 heures 30

- Spécificité de l'accueil en résidence Autonomie
- Les attentes des résidents : Autonomie mais personnalisation de la relation ; Besoins de conseils, d'assistance, de réassurance...
- Le rôle des personnels : quel accompagnement pour les résidents ? Le lien avec les familles et les autres professionnels (ex : aides à domicile) ; La notion de service
- Les pathologies les plus courantes : déficiences sensorielles, troubles psychomoteurs...

#### Communiquer en Professionnel - 3 heures 30

- Secret et discrétion professionnels, devoir de réserve
- Communication verbale : L'écoute, La voix, Le vocabulaire professionnel, La reformulation
- Communication non-verbale : La posture, Les regards, sourires et mimiques ; La gestion de l'espace
- Assertivité, congruence et empathie : savoir accepter ou refuser
- Traitement des réclamations et reporting (collègues/hiérarchie)

#### Communiquer en situation-problème - 7 heures

- Agressivité réactionnelle et intentionnelle -Physiologie du stress
- Les attitudes en situation de conflit
- Analyse de situations-types : revendication, agitation, repli sur soi, conflit entre résidents
- La prévention des situations de conflits en milieu professionnel

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer sa communication individuelle et en équipe
- Répondre de manière professionnelle aux demandes des résidents
- Connaître et utiliser des outils de communication non-violente

### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas et jeux de rôles

### PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenant(s) spécialisé(s) dans l'intervention auprès de personnes âgées ou en situation de handicap (Infirmier(e), Praticien(ne) en relation d'aide)

### VALIDATION

Une attestation de formation sera remise aux stagiaires ayant suivi la formation avec assiduité.