

# Accueillir et communiquer avec les usagers et leurs familles

## Objectif(s) de formation

Optimiser la qualité de l'accueil des résident·e·s et de leur famille en EHPAD, en développant des compétences en communication

## Public

Personnel d'accueil

- **Durée** - 2 jours (14H)
- **Frais de participation**  
980 € par jour  
4 à 15 personnes (hors déplacement et frais annexes)
- **Date et lieu à convenir**

### • **Établir une communication de qualité :**

*Définitions et principes de base de la communication ; Communication verbale et écoute active : intérêts, modalités, techniques de reformulation ; Communication non verbale et attitudes d'écoute : posture, attention, disponibilité, lieu, esprit d'ouverture ; Les spécificités de la communication téléphonique et de l'accueil physique en EHPAD.*

### • **Comprendre le vécu des résident·e·s et des familles :**

*Entrée en institution : accueil et projet personnalisé ; Place des familles dans l'institution : les enjeux des relations avec les familles ; Le vécu des familles et des personnes âgées durant le parcours en institution.*

- **Rassurer, apaiser et éviter les conflits (attitude, discours...) :**  
*Quelques définitions : conflit, agressivité, violence ; Expression des difficultés rencontrées et analyse de situations : Repérage des obstacles à la communication ; La gestion des attitudes devant des manifestations d'agressivité ; Techniques de reformulation, de diversion, d'apaisement, de gestion de ses émotions, de médiation.*

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

*Approche réflexive et participative du groupe apprenant. Apports cognitifs interactifs à l'aide d'un support powerpoint. Exercices en individuel et en groupe (jeux de rôle, petites situations, jeux divers pour entraînement...). Analyse de situations apportées par les stagiaires.*

## MÉTHODE D'ÉVALUATION

*Évaluation individuelle à l'entrée de la formation, à chaud et à distance, évaluation de la satisfaction. Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences. Elle donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.*

Vous avez des questions ou une demande spécifique pour une formation, dans l'un ou plusieurs de nos domaines d'intervention ? Notre équipe est à votre écoute.

Possibilité de mettre en place une formation sur mesure.

Contact : [commercial@ediacformation.com](mailto:commercial@ediacformation.com)

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Actions de formation