

THÉMATIQUE :



AGENT D'ACCUEIL EN EHPAD : POSTURE
PROFESSIONNELLE, COMMUNICATION ET
GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES



MEDILEARN.CARE

VOTRE FORMATION CONTINUE

medilearn.care



DESCRIPTION DE LA FORMATION

Vous travaillez en EHPAD et êtes au cœur de l'**accueil** et de l'**accompagnement** des résidents et de leurs proches ?

Vous souhaitez **renforcer vos compétences en communication** pour des échanges plus sereins et efficaces ?

Cette formation est faite pour vous !

Vous apprendrez à **maîtriser les techniques d'accueil**, tout en **valorisant l'image de votre établissement**.

Face aux situations délicates, vous découvrirez des **stratégies concrètes** pour **gérer l'agressivité**, **désamorcer les tensions** et transformer un conflit potentiel en **dialogue apaisé**.

La formation vous apportera également une meilleure **compréhension du vieillissement**, de ses conséquences sur l'autonomie, ainsi que des spécificités liées aux **maladies**. Enfin, vous apprendrez à soutenir avec **respect et justesse** les personnes en **deuil** et leurs familles.

À l'issue de cette formation, vous ne vous contenterez plus d'accueillir : vous accompagnerez avec **professionnalisme** et **humanité**, contribuant au **bien-être des résidents** et à la qualité de vie dans votre établissement.



DURÉE : 7h - 1 jour.

Les demi-journées peuvent être consécutives, ou fractionnées selon les besoins et les contraintes de l'entreprise (planning, congés, etc.).



EFFECTIF

10 personnes maximum.



PRÉREQUIS

Aucun.



INTERVENANT

Formateur qualifié.



PUBLIC CIBLÉ

Tous publics.





ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 1 :

Décrire le rôle et les missions de l'agent d'accueil dans un contexte d'accompagnement des personnes âgées.

CONTENU LIÉ :

Les missions principales de l'agent d'accueil.
Les responsabilités dans l'accompagnement des personnes âgées.
Les qualités, compétences et connaissances essentielles.
Les enjeux de la qualité de l'accueil.

OBJECTIF 2 :

Intégrer les repères éthiques et réglementaires dans l'accompagnement du grand âge.

CONTENU LIÉ :

La charte éthique : droits et devoirs.
Le respect de la dignité et de l'autonomie.
La place de la personne âgée dans la société.
Les postures professionnelles attendues.

OBJECTIF 3 :

Analyser les besoins spécifiques des personnes âgées en lien avec le vieillissement et les pathologies.

CONTENU LIÉ :

Les mécanismes du vieillissement normal et pathologique.
Les conséquences du vieillissement.
Les 14 besoins fondamentaux.
Les outils d'évaluation.
Les principales pathologies (Alzheimer, Parkinson, handicap).
Le deuil et ses impacts.

OBJECTIF 4 :

Appliquer les règles et outils professionnels garantissant un accueil de qualité.

CONTENU LIÉ :

Les 10 règles fondamentales de l'accueil et critères de qualité dans l'accueil.
Les bonnes pratiques professionnelles.
La "boîte à outils" de l'agent d'accueil (posture, organisation, transmission d'informations).



ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 5 :

Mettre en œuvre une communication adaptée et bienveillante auprès des usagers.

CONTENU LIÉ :

Les fondamentaux de la communication.
Les techniques d'écoute active.
L'adaptation de la communication et de la posture professionnelle et relationnelle aux personnes âgées.

OBJECTIF 6 :

Gérer les situations difficiles et les comportements agressifs avec professionnalisme.

CONTENU LIÉ :

La gestion des situations inconfortables.
Les mécanismes de l'agressivité.
Les attitudes face à la colère.
Les techniques de désescalade et de régulation émotionnelle.



VOTRE INTERLOCUTEUR DIRECT

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

A votre écoute du lundi au jeudi de 10h à 18h
et le vendredi de 9h à 17h.



TARIF

210€ net de taxe, prix par jour et par personne.



CONTACT

SAS EPSA

Médilearn

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

medilearn.care

SIREN : 849469325

ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap.

Pour obtenir des informations, sollicitez notre référent par e-mail :
contact@medilearn.care

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation sommative (initiale & finale).

Évaluations formatives au cours de la formation par des mises en situation.

Quiz et/ou QCM.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives et expositives interactives :

Échanges sur les expériences vécues avec recherche de remédiation.

Mises en situation à partir de cas concrets (exercices, jeux de rôle, travaux de groupe).

Documents pédagogiques, diaporama détaillé et illustré.

Matériels spécifiques à usage professionnel.

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Modalités : nous contacter : contact@medilearn.care

Délais d'accès : date selon la disponibilité du formateur.