



COMMUNIQUER AVEC LES LOCATAIRES SENIORS

Comment assurer une relation de qualité et maintenir le lien avec les locataires seniors ?
Comment répondre aux attentes et besoins spécifiques des locataires seniors, en adaptant sa communication ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement pour adapter sa communication
- Comprendre les attentes spécifiques/particularités des locataires seniors en matière de communication
- Faciliter sa relation avec les locataires âgés, en adoptant une communication bienveillante
- Être en mesure de repérer et prévenir l'isolement des seniors

Le + de la formation

- Formation animée par un professionnel du vieillissement et de la relation aux personnes âgées.
- Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur.

Public

- Collaborateurs en contact direct avec des locataires seniors



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Module préparatoire en e-learning
- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience



PROGRAMME

- **Les pathologies physiques, psychiques et psychologiques ayant un impact sur la communication**
 - La baisse de la vue, de l'audition et de la mobilité
 - La maladie d'Alzheimer et les troubles mnésiques
 - Le syndrome de Diogène, la dépression
- **L'adaptation de sa communication en fonction des pathologies**
 - Les différents canaux/ supports de communication
 - Le recours à des tiers
- **Comprendre la communication de la personne âgée**
 - Les signes implicites et le langage non-verbal
 - Les attentes des personnes âgées en matière de communication
 - L'absence de communication/ l'isolement
- **La communication de crise**
 - Comment communiquer efficacement sur les risques sanitaires (canicule, Covid)
 - Comment communiquer pour rassurer / rompre l'isolement
- **Adapter sa communication en fonction des particularités des seniors et des situations**
 - Jeux de rôle à l'aide d'un simulateur de vieillissement : communication téléphonique, communication en face à face, communication de crise...
 - Cas pratique sur le repérage de l'isolement grâce à une grille diagnostic

Durée

1 jour en présentiel



Module préparatoire e-learning (1h30)

Lieu

Inter-bailleurs : Paris ou en intra, dans les locaux de l'organisme



Tarif

650 € net de taxes par participant. Déjeuner compris.



Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Contact

bouley@delcoop.fr

