



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

Date

Nous contacter

Lieu



Dans vos locaux en intra

Tarif



1 820 € net de taxes par session.
Déjeuner compris

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr