

## Réf : PH010

MAJ : 07/23

## Public concerné

Toute personne référente  
Effectif : de 1 à 10 personnes

## Durée

1 jour – 7 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Exposé  
Exercices pratiques  
Analyses de situations vécues, apports de solutions

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- d'identifier le rôle du référent
- de maîtriser la communication : connaître les bases de la communication
- de développer sa capacité d'expression, sa confiance en soi

## Contenu du stage

### Connaître le rôle du référent

Définition  
Rôle et missions

### Développer ses capacités à la communication

Rappel des bases de la communication  
Communiquer : savoir s'exprimer  
Distinguer fait, opinions, ressentis  
Savoir poser le contexte  
Savoir être écouté

### Développer un autre relationnel

Avec le résident, sa famille  
Avec l'équipe  
En réunion

### Le partage des informations

Quand, comment, pourquoi communiquer ?  
L'histoire de vie, le projet d'accompagnement : les outils de bases

### Harmoniser les pratiques dans le respect des projets personnalisés

Faire respecter les projets : écouter pour comprendre  
Communiquer de façon constructive pour faire appliquer

### Etre un relais efficace entre les équipes et les familles

Anticiper pour apaiser

### Se faire reconnaître au sein de son équipe

S'affirmer en tant que référent  
Savoir être disponible  
Donner des réponses adaptées aux situations

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

- Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
- Questionnaire de fin de formation
- Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques