

# Savoir faire relationnel dans les métiers de l'aide à la personne



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développement des compétences relationnelles dans les métiers du service à la personne.
- Limiter les risques psychosociaux chez les salariés.
- Bien connaître les règles sociales des métiers du service à la personne.
- Favoriser l'intégration vers l'emploi durable.

« Le savoir-faire relationnel influence positivement le savoir-faire pratique et le bien-être au travail »

### PUBLIC VISE

- Personnes travaillant dans le secteur de l'aide à la personne.
- Pour toute situation de handicap ou autres besoins particuliers n'hésitez pas à nous contacter. Nous pouvons envisager d'adapter la formation.

### PRE REQUIS

- Pas de Pré requis.

### DUREE

- 1 jour soit 6 h de formation

### METHODE ET MOYEN

#### PEDAGOGIQUE

- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques et de travaux en groupe
- Vidéoprojecteur
- Mise en situation en s'appuyant sur des exemples concrets et en s'appuyant sur des tests.

## Programme

### Ouverture de la session

- Tour de table
- Présentation de la formation des modalités
- Attentes des stagiaires par rapport à la formation / contraintes éventuelles

### Contenu de la formation

- Présentation de votre métier
- Définition de votre métier
- Ce que vous aimez / ce que vous n'aimez pas
- Les points forts, les points faibles
- Vos relations avec les personnes chez qui vous intervenez
- Ce qui est positif / ce qui est moins positif
- Votre métier : vocation ou opportunité ?
- Quelles sont pour vous les principales qualités pour faire ce métier ?
- Savoirs, savoir-faire pratiques, savoir-faire relationnel ou savoir être
- Le savoir
- Le savoir dans votre métier
- Le savoir-faire pratique
- Méthodes et techniques dans votre métier
- Le savoir-faire relationnel ou le savoir être
- Pour vous c'est quoi le savoir-être ?

- Définition du savoir être professionnel

- Les fautes de comportement

-Quelles sont les fautes de comportement ?

-Questionnaire sur les fautes de comportement

Exp : J'arrive en retard chez le client :

A : Souvent ; B : Quelques fois,

C : Rarement, D : Jamais

- La gestion du stress

-Test sur le stress au travail

-Le stress et l'anxiété vous font perdre tous vos moyens au moment où vous en avez le plus besoin ?

- La principale caractéristique du savoir être et de rester calme et serein en toute circonstance

-Vos principales sources de stress dans votre métier

-Comment lutter contre le stress au travail (sourire, bien se connaître, pensées positives...)

• Apprendre à mieux se connaître pour mieux connaître les autres

-Test sur les caractéristiques ou aptitudes pour mieux se connaître

- L'intelligence émotionnelle

-Test de groupe photos regard « Baron COHEN »

### VALIDATION

- Les stagiaires se verront remettre une attestation de formation en fin de session s'ils ont été présents sur la journée complète.

### TARIF

- Pour toute demande de tarif, merci de nous contacter.
- Une prise en charge totale ou partielle est possible en fonction des financements des entreprises ou des stagiaires.

- Les émotions
  - La joie, La colère, La peur, La tristesse, La surprise, Le dégoût
- Qu'est-ce que l'empathie ?
  - Sentiment sincère de vouloir aider
  - S'intéresser à l'autre
  - Écouter avec toute son attention
  - Approfondir votre compréhension
  - Confirmer que vous comprenez bien

- L'écoute active
  - Maintenez le contact visuel
  - Montrez votre attention
  - Interprétez ce que vous écoutez
  - Prenez le temps
  - Réagissez de manière appropriée
- La communication non verbale
  - La nécessité de communiquer même par des comportements non verbaux

- Travail pratique sur votre métier / Mises en situation / Jeux de rôles
- Savoir se présenter
  - Pourquoi présenter une bonne image
  - Prendre des notes
  - Poser les bonnes questions
- Savoir dire non et comment le dire
- Comprendre les attentes de votre interlocuteur
  - Transmission de consignes
  - Savoir gérer les situations embarrassantes

### Évaluation finale

Définition de mes objectifs

## Mode d'évaluation

- Evaluation en cours de formation sous forme de mises en situation
- Évaluation finale : Définition de mes objectifs

### SYLTIE GESTION

Siège : 46 rue Joseph Baudron

03400 Yzeure

Site de Formation : 49 route de Paris

03000 Avermes

Mail : [accueil.gestion@syltie.fr](mailto:accueil.gestion@syltie.fr)

Tel : 07.60.04.98.01