

Savoir être chez le client : développer son intelligence émotionnelle

Cette formation permettra à l'intervenant d'adopter une posture professionnelle en lien avec le secteur du domicile. Elle lui permettra de connaître et d'appliquer les clés pour réussir son adaptation à un nouvel environnement.

Les différentes mises en pratique permettront à l'apprenant de s'auto-évaluer, de porter un regard critique sur ses propres compétences de communication et de savoir-être et d'expérimenter des techniques de gestion du stress et d'affirmation de soi.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout intervenant du secteur des services à la personne auprès de publics en perte d'autonomie et/ ou dépendants : AMP, AVS, AES, psychologue, responsable de secteur, aide à domicile, assistante sociale,...

Prérequis

- Intervenir auprès d'un public fragile dans le secteur de l'aide à la personne

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et connaître les compétences nécessaires pour travailler au domicile des personnes
- Développer des interactions positives entre les personnes
- Instaurer une relation de confiance avec le client
- Renforcer son intelligence émotionnelle
- Développer son efficacité personnelle et professionnelle
- Collaborer et travailler en équipe

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Concepteur.trice.s : Line Marie MURE

Intervenant.te.s : Sophrologue

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques et temps d'échanges
- Documents supports de formation projetés ou remis aux stagiaires et mis à disposition en ligne à la suite de la formation
- Références bibliographiques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Certificat de réalisation.

- Mises en situation, ateliers.
- Questionnaire d'évaluation de la formation.
- Pré test / post test

Accessibilité

La formation peut se dérouler en intra chez le client ou en inter dans une salle adaptée à la formation.

Les personnes en situation de handicap, sont priées de nous contacter pour envisager ensemble les aménagements pouvant être apportés au parcours de formation.

Contenu de la formation

- Ouverture de la session
- Présentation de l'intervenant, des participants et du thème
- Introduction
 - Présentations de l'intervenant et du thème
 - Présentation des participants à travers un jeu qui utilise des images
 - Prétest sur les savoirs et les compétences concernant la thématique
- Définir ensemble les « soft-skills »
 - Quelles sont les compétences requises pour votre poste à domicile ?
 - Classification en 4 catégories
- Développer des interactions positives interpersonnelles
 - Utiliser des techniques d'écoute active et de reformulation en comprenant le mécanisme de la communication verbale et non-verbale
 - Comprendre les mécanismes de renforcement de la confiance en soi et de l'estime de soi
 - S'adapter aux interlocuteurs en utilisant une communication bienveillante
 - Comprendre comment faire des feedbacks positifs et accueillir les critiques négatives
- Renforcer son intelligence émotionnelle
 - Comprendre le rôle et les mécanismes de transformation des émotions : l'émotion est une énergie en mouvement
 - Découvrir des techniques de gestion du stress et d'affirmation de soi à travers des exercices simples de sophrologie et avec l'apprentissage de la cohérence cardiaque
 - S'entraîner à s'exprimer clairement et à se conduire de façon positive (rituels, bonjour, oui/non, regard...)
- Développer son efficacité personnelle et professionnelle
 - Analyse de la pratique sur différentes situations professionnelles
 - Expérimenter des techniques de résolution créative de problèmes
 - Prendre conscience de ses talents et compétences
 - Faire preuve de discernement et approfondir sa capacité de prendre de bonnes décisions
- Collaboration et travail en équipe
 - Découvrir des techniques de résolution des conflits à travers des mises en situation
 - Prendre des initiatives dans le respect du cadre de sa mission et du client
 - Savoir s'auto-organiser
 - Communiquer sur ses projets avec clarté et fierté
- Bilan de fin de session
- Expression orale des objectifs de chacun à l'issue de la formation

Date de création du document : 17 novembre 2020