

MODULE 8

Comportement professionnel et communication

Écouter activement la personne, son entourage et les différents professionnels. Communiquer simplement et sans jugement. Respecter la discrétion et la confidentialité.

MÉTHODE :

Apports théoriques et méthodologiques.
Exercices pratiques, étude de cas, jeux de rôles et mises en situation.
Travaux en groupe et sous-groupes.
Supports : Diaporama et livret.

CONDITIONS :

En groupe : Mini 5 – Maxi 12
Une journée de formation soit 7 heures.
Date et horaires : à définir
En centre de formation ou sur site

COÛT :

800 € HT

CONTACT :

Jérôme BARTHELEMY
06 51 23 37 07
contact@volgroupe.com

PUBLIC CONCERNÉ :

Aide à domicile expérimenté et débutant.

OBJECTIFS :

A l'issue de cette formation, les aides à domicile seront capables de communiquer simplement, sans jugement et sans critique tout en écoutant activement tous les acteurs qui les entourent.

- Connaître le principe de base d'une bonne communication.
- Savoir écouter activement.
- Savoir s'adapter aux différents acteurs qui l'entourent.
- Savoir gérer une situation d'agressivité.

PROGRAMME :

- ✓ **Le principe de communication**
La situation de communication.
Les différentes formes de communication.
Le secret professionnel.
La notion de distance interpersonnelle.
- ✓ **Les différentes relations**
La relation de l'aide à domicile avec la personne.
Une attitude clé : l'écoute.
Les 6 attitudes d'écoute selon Porter.
La relation de la personne avec l'aide à domicile.
La relation de l'aide à domicile avec les proches.
La relation de l'aide à domicile avec son entreprise (ou association) et ses collègues.
La relation de l'aide à domicile avec les autres intervenants à domicile.
- ✓ **Gérer l'agressivité verbale**
Les différentes situations.
Comment gérer une situation agressive.