



Fonds social européen

# Nos innovations

## Formation « Psychologie de la relation humaine »

### Objectifs

Les entretiens menés dans une phase de diagnostic avaient montré que les intervenantes (aides-soignantes, auxiliaires de vie et infirmières à domicile, ou cadre) pratiquent les "relations humaines" intuitivement, souvent avec talent, mais sans avoir reçu la moindre formation pour développer cette compétence. Il en est résulté un certain nombre de maladroites ou d'erreurs qui auraient pu être évitées, que ce soit dans la relation d'aide ou dans l'exercice du management, si les acteurs avaient réussi à analyser les enjeux mobilisés lors de ces situations relationnelles.

De ce constat et de cette hypothèse est née l'idée de proposer à ces acteurs une formation qui leur permette d'identifier des "fondamentaux" de toute relation entre deux personnes ou plus et ainsi de mieux comprendre la survenue de dysfonctionnements qui peuvent y survenir. Elle les inviterait également à s'entraîner à des manières de prévenir leur apparition ou de les gérer lorsqu'elles se produisent.

### Résultats

- L'efficacité de cette formation se mesure à la diminution des difficultés relationnelles rencontrées par les acteurs ou par leurs cadres. Elle s'évalue également par la réduction des recours à un arbitrage ou une autorité extérieurs à la relation problématique, indiquant que le cadre ou l'acteur gère lui-même la difficulté.
- Cette formation a été conçue comme un module autonome et est proposable à des publics variés de managers ou d'acteurs dans l'univers des services à la personne.
- Un petit livre a été rédigé qui peut être remis aux participants de ces formations ou être utilisé comme outil pédagogique autonome. Son titre est "Mieux comprendre pour mieux s'y prendre dans les aspects relationnels des Services à la Personne".

### Déroulement, méthodologie

- Différences et liens entre relation et communication
- Les signaux sensoriels : vecteurs de la communication interpersonnelle (émission/réception)
- Les finalités de la communication : les 3 enjeux fondamentaux
- Les dysfonctionnements les plus fréquents : ce qui les produit, ce qu'ils expriment, comment les prévenir ou les résoudre.
- Applications concrètes : négociations, décisions co-créées, animation, pédagogie, motivation, etc.

### Publics

- Tout acteur d'un métier de service à la personne
- Tout manager de proximité
- Cette action a été menée avec l'Asame

### Points forts

- Des repères pour comprendre ce qui se passe
- Des pistes pour agir (prévenir les difficultés ou intervenir pour les dissiper)
- De nouvelles manières de communiquer
- Des thèmes qui parlent à tous
- La perspective de mieux harmoniser qui l'on est intimement et ce que l'on fait professionnellement.

### Contact

- Benoît Dufrenoy      Santé-Travail-Service 01 40 55 56 50      b.dufrenoy@sante-travail-service