



Agriculture sociale pour les personnes âgées

Module 2.2 Compétences non techniques pour travailler avec les personnes âgées



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



TUS

ADRMAG

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO
RURAL INTEGRADO DAS SERRAS DO
MONTEMURO, ARADA E GRALHEIRA



**BIOTEHNIŠKI
CENTER NAKLO**



**Eberswalde University
for Sustainable
Development**



ELO
European Landowners' Organization

**HOF UND
LEBEN**



društvo za socialno vključenost



SOUTH KERRY DEVELOPMENT
PARTNERSHIP CLG.

Schéma du module

Introduction

Ce module permet de comprendre les compétences non techniques et l'importance de la gestion des conflits, ce qui permet à l'apprenant de réfléchir à son impact lorsque les travailleurs sociaux travaillent avec des personnes âgées.

Objectifs d'apprentissage

- **Reconnaître l'importance de l'intelligence émotionnelle et y réfléchir ;**
- **Identifier et distinguer les différents types de compétences non techniques ;**
- **Reconnaître l'importance de la gestion des conflits dans l'approche de l'agriculture sociale avec les groupes cibles âgés ;**
- **Identifier les styles personnels de gestion des conflits ;**
- **Reconnaître l'importance d'utiliser des stratégies spécifiques de coopération/négociation par les agriculteurs sociaux ;**
- **Adopter des compétences non techniques efficaces avec des individus ou des groupes de personnes âgées ;**
- **Adopter un style de résolution des conflits efficace, basé sur la coopération/négociation ;**
- **Comprendre la nécessité pour les agriculteurs sociaux d'appliquer des compétences et des stratégies douces visant à réduire les conflits et à favoriser une attitude coopérative avec les personnes âgées.**



Table des matières

1 Compétences non techniques requises pour les agriculteurs sociaux travaillant avec des personnes âgées

2 Faciliter la bonne gouvernance et la gestion des conflits





1 Compétences non techniques requises pour les agriculteurs sociaux travaillant avec des personnes âgées



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Meves Hof

Qu'est-ce qu'une

compétence non



Source :
https://www.ismartrecruit.com/upload/blog/main_image/How_soft_skills_can_be_developed_at_the_workplace.jpg

"Les compétences non techniques sont des traits de caractère et des compétences interpersonnelles qui caractérisent les relations d'une personne avec les autres. Sur le lieu de travail, les compétences non techniques sont considérées comme un complément aux compétences techniques, qui font référence aux connaissances et aux compétences professionnelles d'une personne".

(Will Kenton, 2022)

"La capacité des gens à communiquer entre eux et à bien travailler ensemble.

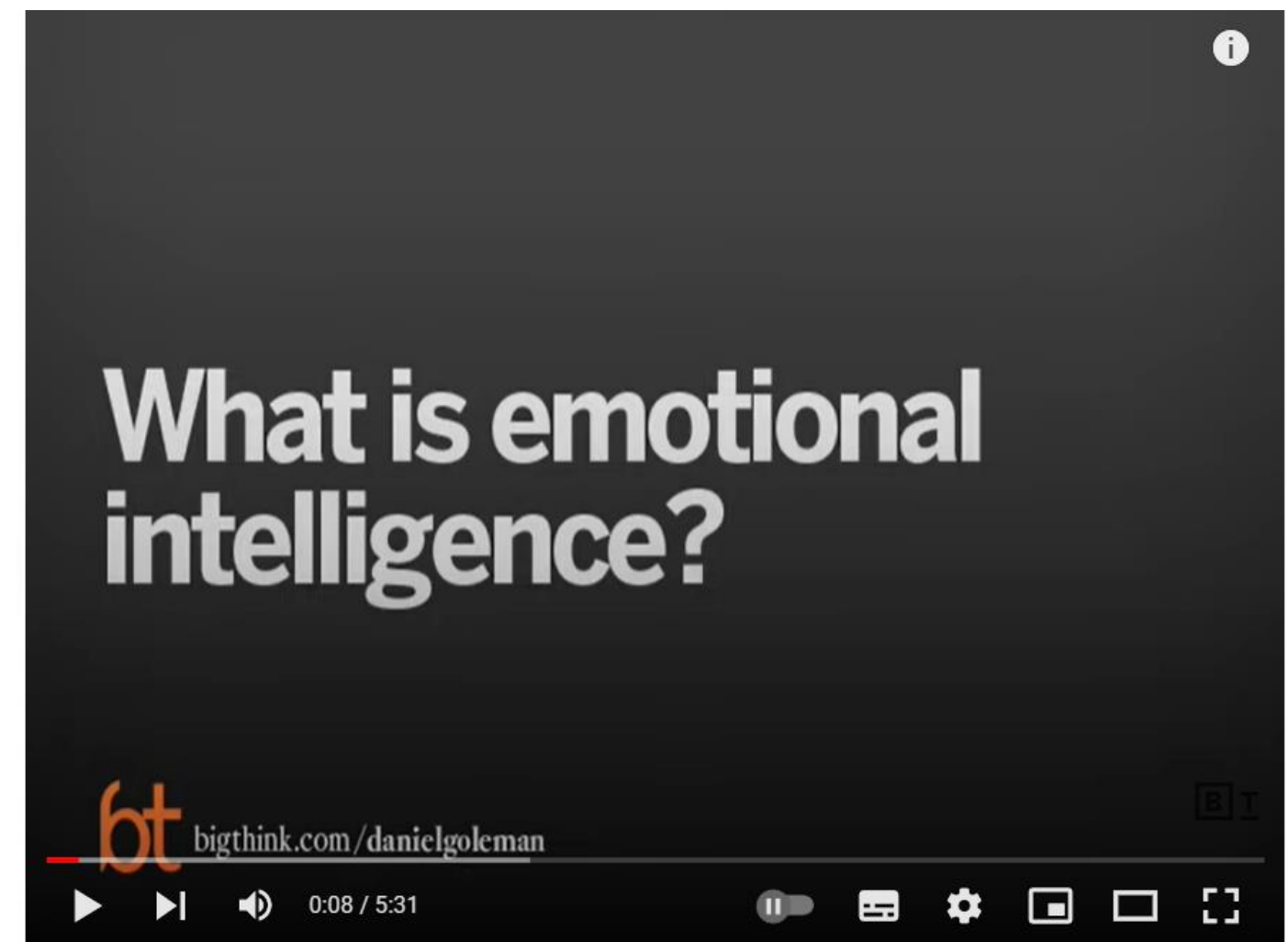
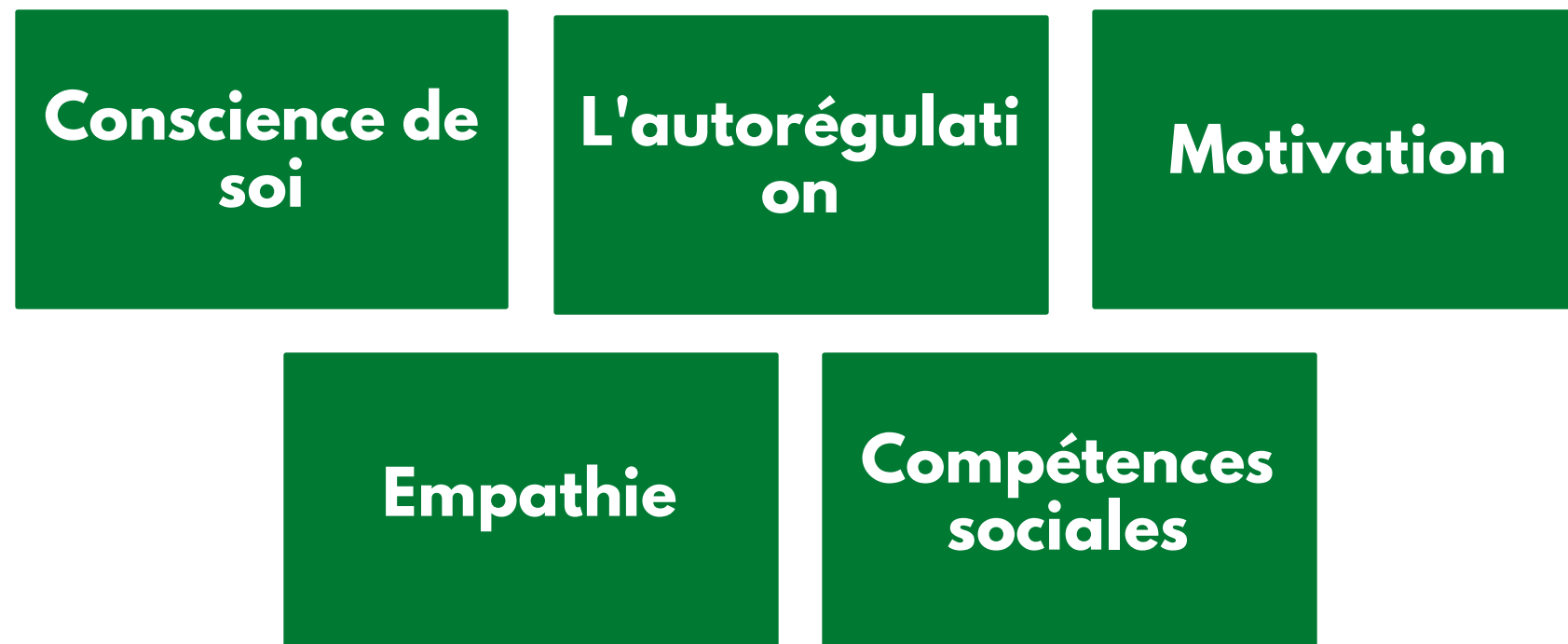
(Dictionnaire anglais des affaires de Cambridge)

"Les compétences non techniques représentent un éventail de capacités, de traits de personnalité et d'attributs différents qui sont souvent nécessaires pour réussir dans un rôle particulier. Elles peuvent être décrites comme des traits personnels qui façonnent la façon dont vous travaillez et interagissez avec les autres".

<https://www.clevry.com/en/resources/soft-skills/what-are-soft-skills/>

Intelligence émotionnelle

"La capacité d'une personne à gérer ses sentiments de manière à les exprimer de façon appropriée et efficace."
(Daniel Goleman)



Daniel Goleman Introduces Emotional Intelligence | Big Think

Voir [ICI](#)



Compétences non techniques

Nos relations personnelles et professionnelles pourraient être totalement différentes si nous apprenions à gérer nos émotions et celles des autres.

Il existe donc un ensemble de compétences non techniques que les agriculteurs sociaux doivent prendre en compte lorsqu'ils travaillent avec des personnes âgées.

Communication

Gestion des
conflits

Empathie / écoute
active

Adaptabilité /
Flexibilité

Travail d'équipe

Compétences en matière de communication

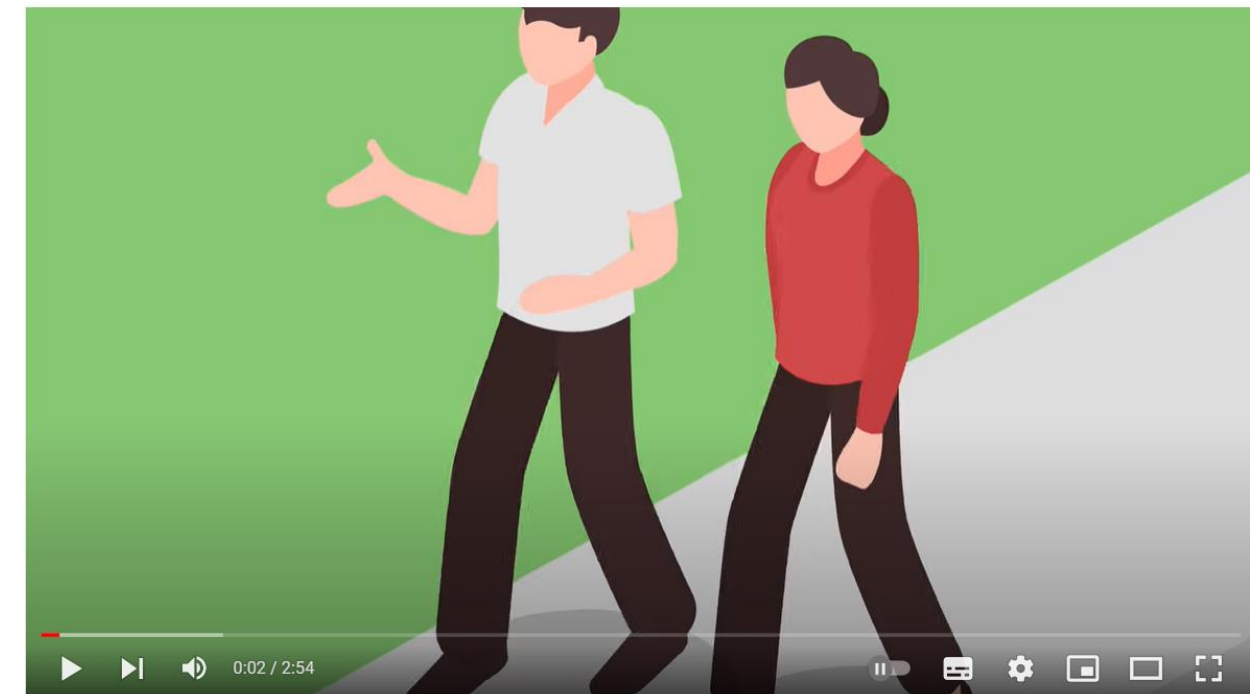
L'agriculteur social doit :

- Soyez à l'écoute et pratiquez l'écoute active ;
- Prêtez attention à ce que disent les personnes âgées ;
- Reformulez ce qu'ils disent lorsque des éclaircissements sont nécessaires ;
- Allez droit au but et soyez clair dans le processus de communication ;
- Établissez un contact visuel lorsque vous communiquez avec les personnes âgées ;
- Respectez les opinions des autres et essayez de comprendre leur point de vue.



Source :

[https://www.thebalancemoney.com/thmb/mp-WRJBs_fry0YhoayDf9fc4dFM=/1500x0/filters:no_upscale\(\):max_bytes\(150000\):strip_icc\(\)/communication-skills-list-2063779_FINAL1-5b60d4a9c9e77c00251d3de9.png](https://www.thebalancemoney.com/thmb/mp-WRJBs_fry0YhoayDf9fc4dFM=/1500x0/filters:no_upscale():max_bytes(150000):strip_icc()/communication-skills-list-2063779_FINAL1-5b60d4a9c9e77c00251d3de9.png)



Communicating with Older Adults

Voir [ICI](#)

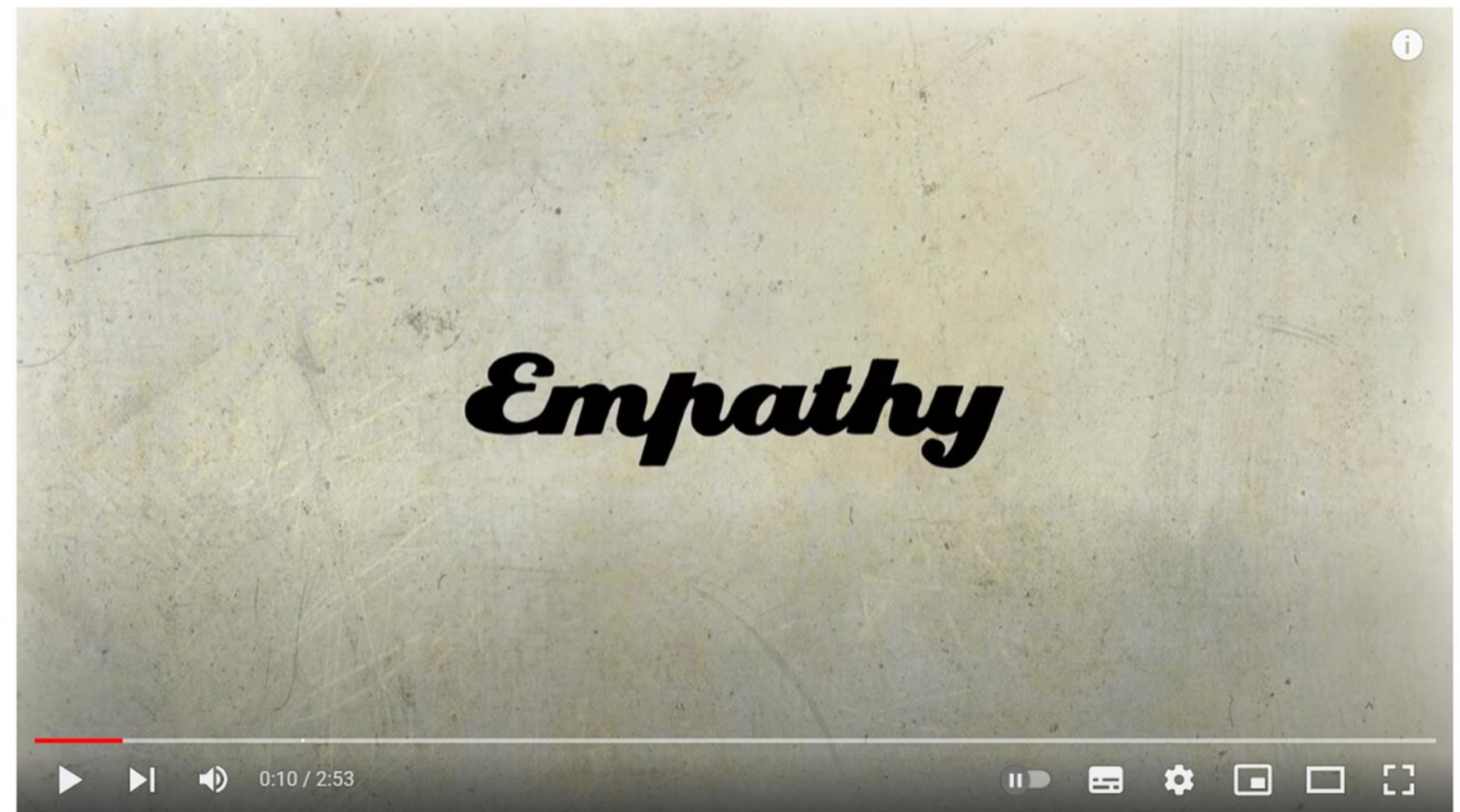
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Empathie / écoute active

L'agriculteur social doit :

- Regardez qui parle ;
- Dites "oui" et hochez la tête pour que l'autre personne se rende compte qu'elle est entendue ;
- Ne pas interrompre ;
- Comprendre le point de vue de l'autre avant de répondre ou de donner son avis ;
- Posez des questions en cas de doute ;
- Explorez la force du silence.



Brené Brown on Empathy

Voir [ICI](#)

Adaptabilité/flexibilité

L'agriculteur social doit :

- Essayer de nouvelles choses, de différentes manières, pour aider les personnes âgées
- Gérer les changements de manière positive pour réduire le stress
- Avoir la capacité de résoudre des problèmes et des événements inattendus
- Planifier le travail à la ferme, mais prévoir des options alternatives.



Travail d'équipe

L'agriculteur social doit :

- **Convenir d'objectifs clairs avec les personnes âgées, afin qu'elles puissent les comprendre et s'y engager ;**
- **Soutenir les personnes âgées afin qu'elles se sentent libres de dire ce qu'elles pensent et de prendre des risques ;**
- **Promouvoir l'apprentissage par l'expérience ;**
- **Développer et maintenir de bonnes relations avec les personnes âgées ;**
- **Les diriger et les motiver.**



5 Tips For Effective Teamwork

Voir [ICI](#)



Gestion des conflits

La gestion positive des conflits peut être associée à différents comportements et stratégies

Les conflits doivent être traités ouvertement et gérés efficacement. Il est nécessaire de

- ✓ Diagnostiquer la nature du conflit ;
- ✓ S'engager dans la démarche ;
- ✓ Écoutez activement ;
- ✓ Résoudre le problème.

Quelques exemples :

- Ne pas être d'accord avec quelqu'un de manière respectueuse ;
- Savoir ralentir le rythme et réfléchir avant de parler.





2 Faciliter la bonne gouvernance et la gestion des conflits



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Les styles personnels dans la gestion des conflits

Évitement

**Hébergement /
Conformisme**

**Constructif
Confrontation**

Compétition

Engagement

**Coopération /
Négociation**



Évitement

Caractéristiques principales :

- Approche passive (non affirmative), de non-coopération.
- Reculer face à une situation conflictuelle réelle ou potentielle.
- Ignorer, nier ou fuir le conflit, ne pas contacter les autres ou confronter leurs intérêts.
- Mettre les problèmes en attente.
- Utilisé lorsque : le sujet n'est pas important ; il n'y a aucune chance de remporter le conflit ; si vous avez besoin de temps pour obtenir des informations ou si le conflit peut être désavantageux.



Source : <https://www.istockphoto.com/pt/ilustra%C3%A7%C3%B5es/conflict-avoidance>

Principaux effets :

- Cela ne résout pas le problème.
- Elle ne s'attaque pas à la véritable cause du problème.
- Laissez les autres résoudre le conflit, ou bien avec le temps il est oublié, ou bien il revient plus fort.



Hébergement / Conformisme

Caractéristiques principales :

- Approche passive (non assertive), mais coopérative.
- Mettez l'accent sur les points d'accord plutôt que sur les points de désaccord.
- Une partie a tendance à céder et à apaiser la situation, voire à faire passer les besoins et les intérêts de l'autre partie avant les siens.
- Elle résout les points de désaccord mineurs, laissant les problèmes plus importants pour plus tard.



Source :
<https://www.elnortedecastilla.es/opinion/doble-cara-conformismo-20210714195204-nt.html>

Principaux effets :

- Elle n'apporte qu'une solution à court terme (apaisement du conflit).
- Elle ne s'attaque pas à la véritable cause du problème.
- Elle maintient un climat favorable à la coopération.



Confrontation constructive

Caractéristiques principales :

- Il aborde le conflit de manière frontale.
- Elle traite le conflit comme un problème à résoudre, en examinant les alternatives.
- Cela nécessite une attitude de "donner et recevoir", ainsi qu'un dialogue ouvert.



Source :
<https://www.boundaries.me/confront>

Principaux effets :

Il s'agit d'une solution définitive et avantageuse pour tous.



Compétition

Caractéristiques principales :

- **Approche non coopérative, plus agressive et autoritaire, dans laquelle la personne défend ses intérêts en négligeant ceux des autres et leur impact.**
- **Attitude de domination (il utilise des jeux de pouvoir et force la soumission).**
- **Utilisé lorsqu'il est nécessaire de prendre une décision rapide ou impopulaire.**
- **Une partie gagne au détriment de l'autre. Il n'offre que des situations gagnant-perdant.**



Source : <https://www.hcamag.com/au/news/opinion-and-best-practice/reaping-the-rewards-of-workplace-competition/171188>

Principaux effets :

- **Cela peut créer des ressentiments qui referont surface plus tard.**
- **Elle ne s'attaque pas à la véritable cause du conflit.**
- **Cela peut conduire l'autre partie à accepter la responsabilité de tout problème.**



Engagement

Caractéristiques principales :

- C'est un mélange d'assurance et de coopération.
- Elle cherche à négocier des solutions qui apportent un certain degré de satisfaction à toutes les parties concernées.
- Une partie renonce à certains points ou éléments.
- Généralement utilisé dans les conflits du travail (objectifs exclusifs).
- Utile lorsqu'il s'agit de trouver des solutions temporaires à des problèmes complexes.



Source :
https://stock.adobe.com/pt/search?k=commitment&asset_id=376890158

Principaux effets :

- Elle offre une solution de compromis qui ne satisfera peut-être personne.
- Répartition des résultats entre les deux parties (satisfaction partielle).
- Cela peut entraîner des problèmes supplémentaires (chaque partie cède quelque chose).



Coopération / Négociation

Caractéristiques principales :

- Approche affirmative et coopérative.
- Elle intègre différents points de vue et intérêts, examine le problème sous différents angles et tente de concilier les différences et de résoudre le conflit.
- Elle prend en compte les besoins et les intérêts des deux parties, ce qui conduit à un consensus, à une compréhension et à un engagement.
- Elle considère les conflits comme un défi et opte pour une communication ouverte.



Source : <https://www.vectorstock.com/royalty-free-vector/concept-teamwork-cooperation-partne-vector-27016095>

Principaux effets :

- Permet d'obtenir un résultat bénéfique ou acceptable pour les deux parties, en minimisant les pertes pour tous.
- Elle constitue une solution gagnant-gagnant à long terme.



Coopération / Négociation

La négociation est le style personnel de gestion des conflits qui semble souvent associé à des résultats plus satisfaisants.

Ainsi, l'utilisation de techniques et de stratégies spécifiques de résolution des conflits par les agriculteurs sociaux peut conduire à une attitude coopérative chez d'autres personnes (par exemple, les personnes âgées), améliorant ainsi le travail en partenariat.



Source : https://www.instituto-camoes.pt/outras-informacoes/index.php?option=com_content&view=article&id=14945

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





@farmelder



@farmelder_eu



www.farmelder.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



TUS

ADRI MAG

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO
RURAL INTEGRADO DAS SERRAS DO
MONTEMURO, ARADA E GRALHEIRA



**BIOTEHNIŠKI
CENTER NAKLO**



**Eberswalde University
for Sustainable
Development**



ELO
European Landowners' Organization

**HOF UND
LEBEN**



moZaika
društvo za socialno vključenost



**SOUTH KERRY DEVELOPMENT
PARTNERSHIP CLG.**