



Tout s'arrange sous l'influence
d'une pensée riante et optimiste.

George Sand



FORMATIONS ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES ET RELATIONNELLES



Santé au Travail
Qualité de Vie au Travail
Management d'équipe
Développement Personnel
Ethique et Fait Religieux

LES SCIENCES PSYCHOSOCIALES DANS LE SECTEUR DE LA SANTE EN 5 GRANDES THEMATIQUES :

- La santé au travail (RPS, gestion du stress) procède d'une meilleure compréhension des dysfonctionnements humains et organisationnels et sa prise en charge propose une cartographie du réel afin d'agir et prévenir les situations préjudiciables à la santé des équipes.
- La Qualité de Vie au Travail redonne du sens et mobilise les acteurs au sein de leur service et dans leur environnement professionnel. Ce module agit sur le taux d'absentéisme, favorise l'engagement et renforce les solidarités.
- Le management d'équipe par la formation au Co-développement Professionnel et Managérial est une méthodologie qui réunit un groupe de pairs afin de trouver des solutions concrètes et pragmatiques à des problématiques vécues par les membres qui enrichissent le groupe de leurs propres expériences. On apprend à ses pairs comme on apprend d'eux. La méthode est structurée en 6 étapes, une évaluation est fournie à la fin des apprentissages.
- Le développement personnel s'intéresse davantage à la dimension humaine et personnelle de chaque individu dans sa sphère professionnelle : comment se positionner, favoriser la confiance en soi, l'amélioration de ses capacités relationnelles ou savoir communiquer pour être mieux compris.
- La question de la laïcité et du management du fait religieux est un vrai sujet dans notre société et les établissements de santé ne sont pas épargnés par ces questions. La porosité de la frontière entre la sphère publique et la sphère privé s'impose souvent aux personnels qui se retrouvent démunis face à des situations complexes pour lesquelles elles ne sont pas formées. Le but de cette formation est de comprendre les fondamentaux de la laïcité et de la question religieuse pour se positionner sur le plan du droit, de la tolérance et de l'éthique où la neutralité des équipes soignantes ou administratives doit être conservée pour mieux se protéger.

VISION DE LA FORMATION

Redonner du sens aux activités professionnelles de chacun en mobilisant ses ressources et en révélant son potentiel au profit de la réussite du groupe : c'est dans ce sens qu'ont été conçues ces formations dans une démarche volontairement positive.

Elles s'appuient sur l'expérience, la connaissance du milieu de la santé, l'évaluation de nos formations qui viennent enrichir et améliorer nos méthodes et nos savoirs.

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Programme

Le contexte d'émergence de ces termes

Le sens d'un changement de terme (de la souffrance au travail aux risques psychosociaux).

Les notions de bien-être et de santé au travail.

L'objectif de prévention : ce que cela change pour les acteurs de l'entreprise.

Définir et comprendre les risques psychosociaux : stress, harcèlement, violence verbale, alcoolisation, consommation de psychotropes...

Définitions et mécanismes psychologiques en jeu.

Prévention des conduites addictives en milieu professionnel dans les fonctions publiques territoriales et hospitalières ou médico-sociales.

Leurs incidences sur l'efficacité au travail.

Les spécificités des RPS en milieu sanitaire ou médico-social

L'hôpital, espace de travail complexe

L'absentéisme en milieu hospitalier

Le CHSCT des établissements de santé

Le corpus juridique autour des risques psychosociaux

La loi sur le harcèlement de 2002

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010.

Les obligations réglementaires en matière de prévention

Identifier les risques psychosociaux

Les limites de la psychologisation des difficultés au travail.

Stress individuel et stress organisationnel.

Quels indicateurs, quelle veille ?

Les outils : questionnaires, entretiens cliniques, cellules d'écoute...

Les attitudes, individuelles et collectives, face aux risques psychosociaux

Le rôle de l'encadrement à travers ses attitudes et ses réponses.

Des fonctions émergentes : écoute, médiation, accompagnement, formation.

Savoir relayer l'information, orienter les personnes vers les acteurs pertinents.

Objectifs pédagogiques

Sensibiliser aux notions de santé au travail et de risque psychosocial.
Définir et identifier les risques psychosociaux.
Connaître les outils de la prévention.

Finalités de la formation

Prévenir les risques psychosociaux

Public concerné

Toute personne impliquée dans la prévention des RPS

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Le découpage des journées respectera le plan proposé :

Une première partie axée sur la compréhension sociale, psychologique et juridique des risques psychosociaux.

La seconde partie axée sur le rôle de vigilance (détection, identification, analyse, reporting) des acteurs de la prévention et de l'entreprise.

Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

Formateur

Consultante spécialisée en risque social

Durée

2 jours + 1 jour de retour d'expérience (option)

Coût de la formation

nous consulter

GERER LA VIOLENCE ET L'AGRESSIVITE

Programme

Définition des vocables : Violence, agressivité, agression

Violence morale ou psychologique, violence physique à l'hôpital entre personnel, de personnel à patient, de patients à personnel.

Agressivité versus agression

Agressivité individuelle / agressivité collective

Approche psychosociale

La construction de la violence dans les différentes étapes de la vie,

déclencheurs des réactions agressives, Les mécanismes psychologiques.

Le cycle de l'attachement. Rappel des facteurs motivationnels : pyramide de

Maslow, le triangle dramatique, le bouc émissaire, Concept de proxémie, la

confiance en soi, le conflit dans la relation d'aide, prendre en compte les

différences culturelles.

Approche par la psychobiologie

Qu'est-ce que l'émotion ? Les théories classiques, les circuits cérébraux des

émotions, le circuit neuronal, les neurotransmetteurs et les hormones de

l'agressivité et de la violence, stress et émotions sont liés à certaines

maladies humaines.

Le comportement agressif

Les théories psychosociales de l'agression.

La théorie de la frustration-agression (Dollars, Berkowits)

Le jeu (ou le jeu) de la tempête : la tendance égocentrique

Être la victime - Individualisme et égoïsme -

Croyances primaires - Croyances positives et sentiments.

La genèse de l'hostilité.

Les outils de résolution et bonnes pratiques

Les outils de la communication : distinguer le langage positif et le langage

négatif, construire une réponse appropriée en cas de provocation orale

(technique de reformulation) - L'écoute active et technique du recadrage.

La Communication non violente - Désamorcer les jeux relationnels.

Sortir du triangle dramatique - La prise de conscience de la question de la

distance physique et psychologique.

Les techniques pour poser des limites - Les bases de la négociation.

Les remédiations collectives avec le groupe de parole et le débriefing.

Campagne de communication sur la sensibilisation à la violence (affiche, charte, message vidéo).

Le cadre juridique

Analyse de la pratique professionnelle

Travail en sous-groupe sur des situations vécues et analyse des situations

rencontrées et des émotions ressenties pour en comprendre les

mécanismes. Recherche de solutions : vision d'un autre scénario grâce aux

outils de résolution. Axe amélioration et plan action.

Objectifs pédagogiques

Clarifier les notions d'agressivité, de violence et repérer les mécanismes.

Décoder les situations d'agressivité, de violence et en identifier les origines et les formes.

Adapter ses réactions pour désamorcer ces situations, envisager les attitudes possibles et les moyens individuels et collectifs. Savoir gérer les situations en équipe.

Finalités de la formation

Comprendre les situations de violence et d'agressivité et développer des comportements pour les prévenir.

Public concerné

Le personnel hospitalier confrontés à des situations de violence dans l'exercice de leur métier.

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Le découpage des journées respectera le plan proposé :

Une première partie axée sur la compréhension sociale, psychologique psychobiologie de la violence et agressivité à l'hôpital.

La seconde partie axée sur les outils de résolution et analyse des pratiques professionnelles.

Un support pédagogique sera remis à chaque participant

Formateur

Consultante spécialisée en risque social

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

LA GESTION DU STRESS AU TRAVAIL

Programme

Comprendre les mécanismes du stress

Définition et apprentissage des conséquences biologiques des conséquences du stress.

Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress

Connaître ses "stresseurs", ses propres signaux d'alerte.
Diagnostiquer ses niveaux de stress.
Répondre à ses besoins pour diminuer le stress.

Le travail émotionnel

Du travail émotionnel à la gestion du stress.
Les pathologies de surcharge professionnelle.

Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement

Ateliers anti-stress : pleine conscience et relaxation évolutive

La "relaxation" pour être détendu.
La "maîtrise des émotions" pour garder son calme.
Les "signes de reconnaissance" pour se ressourcer.

Sortir de la passivité et agir positivement

"Savoir dire non" lorsque c'est nécessaire.
Les "positions de perception" pour prendre de la distance.

Renforcer la confiance en soi

Les "permissions" pour dépasser ses limites.
Le "recadrage" pour renforcer l'image positive de soi.

Définir et mettre en œuvre sa stratégie de réussite

Définir son plan de vie.
Mettre au point sa méthode personnelle "antistress".

Objectifs pédagogiques

Gérer efficacement son stress dans la durée.
Appliquer méthodes et réflexes pour faire face aux pressions professionnelles.
Développer sa stratégie de gestion du stress.
Mieux gérer ses émotions en situations de stress.
Faire appel à ses ressources individuelles.
Récupérer rapidement.

Finalités de la formation

Prévenir les conséquences d'un stress chronique

Public concerné

Toute personne ressentant un niveau de stress important et continu

Prérequis

Volonté d'apprentissage à la réflexologie et aux techniques de gestion du stress

Méthodes et moyens pédagogiques

Ateliers de relaxation pour apprendre à relaxer au niveau du corps mais également cognitif.

Formateur

Consultante spécialisée en risque social

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

SAVOIR PRESERVER SON EQUILIBRE ET SON BIEN-ETRE DANS L'EXERCICE DE SA FONCTION

Programme

Préserver son capital santé dans son environnement professionnel

Les facteurs de stress :
 les rythmes de travail ;
 les dispositifs de suivi et de contrôles collectifs ;
 la perte de sens ;
 la perte de lien individuel humanisé ;
 la multiplicité des sollicitations par mails ;
 l'inquiétude quant à la pérennité de son poste voire de son organisation.

Les réponses à ces stimuli de stress :
 ne plus différencier vie professionnelle et vie personnelle ;
 se laisser envahir par la charge mentale ;
 avoir peur de perdre sa crédibilité, voir sa confiance en soi diminuer ;
 avoir le sentiment de ne pas pouvoir bien faire son travail ;
 ne plus savoir dire non ;
 s'isoler ;
 déclencher des TMS ou autres symptômes d'épuisement professionnel.

Identifier les signaux d'alerte du stress

Les signaux liés au sommeil : difficulté d'endormissement, réveils nocturnes, temps de sommeil réduit.
 Les signaux liés à l'hyper irritabilité : sentiment d'anxiété permanente, difficulté à décrocher des préoccupations de l'activité professionnelle, perte d'intérêt pour la vie avec ses proches ou ses loisirs.
 Sentiment que "l'on ne va plus y arriver, que l'on est « plus bon à rien »".
 Les signes physiologiques.

Observer l'impact des différents signaux sur soi-même

Comprendre les mécanismes du sommeil et en parler dès les premiers signes de dégradation.
 Observer ses signaux physiologiques, indicateurs de ses modes personnels de compensation :
 crises d'anxiété ou de panique ;
 difficultés à supporter les ambiances de travail bruyantes ;
 modifications soudaines d'humeur ;
 sensations de fatigue répétitives ;
 mal de dos et aux articulations ;
 difficulté à penser à autre chose qu'au travail, à se détendre.

Mettre en place un plan d'actions pour agir au plus vite

Accepter le diagnostic de surmenage professionnel.
 Agir sur ses stressseurs personnels :
 accompagnement santé : sommeil, nutrition, relaxation, respiration ;
 accompagnement de type coaching ;
 communiquer quotidiennement avec son manager pour expliciter les difficultés.

Objectifs pédagogiques

Gérer efficacement son stress dans la durée.
 Appliquer méthodes et réflexes pour faire face aux pressions professionnelles.
 Développer sa stratégie de gestion du stress.
 Mieux gérer ses émotions en situations de stress.
 Faire appel à ses ressources individuelles.
 Récupérer rapidement.

Finalités de la formation

Prévenir les conséquences d'un stress chronique

Public concerné

Toute personne ressentant un niveau de stress important et continu

Prérequis

Volonté d'apprentissage à la réflexologie et aux techniques de gestion du stress

Méthodes et moyens pédagogiques

Apprentissage des mécanismes cognitifs, émotionnels et corporels dans une situation de stress.
 Mettre en place des alertes pour réagir rapidement à une perte de contrôle de soi.

Formateur

Consultante spécialisée en risque social

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Programme

Définir les éléments de son projet de qualité de vie au travail et qualité des soins

Tenir compte des enjeux :
perspective sociologique ;
impacts sur l'image de l'institution et la politique RH : effets induits au plan économique.

Sélectionner les éléments de sa politique QVT :
conditions de travail ;
services aux salariés ;
agencement des espaces de travail.

Les établissements magnétiques

Là où il fait bon de travailler, c'est là où il fait bon de se faire soigner.

Mettre en place sa charte qualité de vie au travail

Définir les points clefs.
aménagement des espaces de travail ;
organisation d'évènements de convivialité ;
harmonie vie professionnelle vie personnelle ;
facilitation des transports ;
travail à distance.

Constituer le groupe de pilotage : acteurs RH, managers, représentants des collaborateurs, membres des institutions représentatives du personnel, médecine du travail.

Faire vivre la démarche QVT

Élaborer le diagnostic préalable :
quels domaines concernés ;
les indicateurs de QVT dans votre organisation ;
les attentes exprimées par les collaborateurs ;
Définir le plan d'actions :
informer sur le projet ;
organiser les actions dans le temps ;
sélectionner les intervenants internes et externes ;
suivre les impacts au plan organisationnel, relationnel, économique.

Favoriser l'expression des collaborateurs sur le projet :
améliorations perçues du fait de la démarche ;
impact sur les indicateurs de climat social ;
points d'amélioration.

Intégrer la démarche QVT dans une approche plus globale

Liens avec les projets Responsabilité sociale de l'entreprise.
Impacts sur les pratiques managériales.
Harmonisation avec les accords sur l'égalité professionnelle et les enjeux de santé au travail.

Impliquer les managers de proximité comme acteurs clés

Sensibiliser en amont au contexte : ANI sur la QVT.
Accompagner le changement.
Outils des managers pour faire vivre le dispositif.

Objectifs pédagogiques

Sensibiliser aux notions de bien-être au travail pour une meilleure performance
Élaborer et faire vivre une démarche de Qualité de vie au travail en harmonie avec sa culture d'entreprise.
Suivre le plan d'actions et en mesurer les effets.

Finalités de la formation

Prévenir les risques psychosociaux

Public concerné

Toute personne impliquée dans la prévention des RPS
DRH – délégués du personnel – salariés impliqués dans cette démarche.

Prérequis

Avoir un intérêt pour les nouvelles visions du management

Méthodes et moyens pédagogiques

Le contenu d'une formation sur la Qualité de vie au travail ne se conçoit qu'en rapport avec la culture managériale de l'établissement et sa conception du lien entre QVT et performance. Support – analyse conceptuelle et technique.

Formateur

Consultante spécialisée en risque social

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

LA LAÏCITE ET GESTION DU FAIT RELIGIEUX DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE

Programme

Rappel historique de la laïcité

Les dates et événements historiques de 1789 à ce jour - La loi de 1905

Rappel historique des hôpitaux tenus par les religieuses catholiques

Racine chrétienne de l'hôpital et du culte religieux

Les principes de la laïcité et les deux notions fondamentales

Concept du principe de l'égalité, de neutralité politique et religieuse et liberté de conscience

1^{ere} notion : la laïcité comme valeur institutionnelle et sociale

2^{ème} notion : la laïcité comme valeur individuelle

La question des frontières

Sphère publique et sphère privée, vers une dérive des frontières

La question religieuse au 21^{ème} siècle et le droit constitutionnel

Religion et établissement public de santé : une cohabitation difficile et complexe

- Les personnes de santé face aux croyances religieuses
- les étudiants, le personnel et les chirurgiennes
- les aumôniers, les patients
- La prise en charge du décès (rites funéraires), la pratique du culte (prière)
- Mesurez les apports de l'arrêt de la CEDH « Eweida » du 15 janvier 2013

Partage d'expérience sur des situations complexes sur la laïcité avec les participants et analyse

Comparaison juridique dans les établissements pour comprendre le brouillage des frontières

- L'affaire Baby Loup : quelles conséquences retirer des décisions de la Cour de cassation et de la Cour d'appel de Paris ? Faites le point sur une affaire qui n'en finit pas
- Dans quelles situations peut-on invoquer un impératif de santé, de sécurité ou de respect des obligations essentielles liées à l'activité ?
- Image de l'entreprise, réactions négatives des clients : à partir de quel moment ces critères peuvent-ils jouer pour restreindre la liberté religieuse ? salariés non pratiquants ?
- Quand décider de déclencher une enquête interne ?
- « établissement » : quel résultat ?
- Quel rôle pour les délégués du personnel ?

Discrimination et fait religieux au sein de l'institution : quels sont les risques en pratique ?

- À partir de quel moment y a-t-il discrimination des salariés pratiquant leur religion au sein de l'entreprise ?
- Le problème des soins, de l'alimentation, des codes sociaux

Sur le terrain, l'institution doit-elle prendre position dans les pratiques religieuses de ses agents ? Doit-elle édicter des règles ?

- Jusqu'où aller dans l'aménagement du temps de travail, des cantines, des salles de prière, du port de signes religieux, pour respecter les rites ?
- Mise en place d'un « Guide pratique de la laïcité en entreprise »

Objectifs pédagogiques

Encadrer juridiquement les questions religieuses au sein de l'établissement ; adopter les bonnes mesures pour concilier les droits du salarié et veiller aux intérêts de l'établissement.

Finalités de la formation

Donner des outils concrets pour comprendre et faciliter le management du fait religieux

Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Chefs de clinique
- Médecins et infirmières
- Stagiaires et étudiants
- Directeurs d'établissements
- Membres du CHSCT

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Documentaire vidéo - support

- Présentations définies en étroite collaboration avec les intervenants pour répondre aux attentes les plus exigeantes
- L'alternance d'exposés et de débats garantit une véritable interactivité.

Formateur

Sociologue du travail et experte en management

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

LE CO-DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET MANAGERIAL

Programme

Les principes de base du Co-développement professionnel et managérial

Le Co-développement professionnel est une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leur pratique.

La réflexion effectuée, individuellement et en groupe de pairs, génère de l'intelligence collective. Elle est favorisée par un exercice structuré de consultation qui porte sur des problématiques vécues actuellement par les participants.

La multiplicité des perspectives apportées par le groupe permet à chacun de penser et d'agir sur sa réalité.

S'approprier la méthode du Co-développement et intégrer les 6 étapes du process:

- 1) Exposé de la problématique ou du projet ;
- 2) clarification de la problématique et questions d'information ;
- 3) contrat de consultation ;
- 4) Réactions, commentaires, suggestions pratiques du groupe ;
- 5) Synthèse et plan d'action individuel.
- 6) Conclusion : évaluation et intégration des apprentissages de chacun.

Partager une première séquence de Co-développement :

travail en commun à partir d'une situation concrète proposée par les participants.

Aborder ses problématiques managériales avec l'approche systémique
Appréhender les intérêts de l'approche systémique pour la résolution de problématiques managériales :

- identification des acteurs ;
- définition des objectifs ;
- étude des tentatives de solutions ;
- recherche de nouvelles modalités relationnelles.
- Partager une séquence de Co-développement
- travail en commun sur 1 à 2 séquences de Co-développement à partir d'une situation concrète proposée par les participants.

Adopter une posture qui responsabilise les collaborateurs

Écouter et favoriser l'expression de chacun :
questionner avec l'approche méta modèle ;
utiliser les 7 techniques de reformulation ;
différencier l'expression des faits, des interprétations, des jugements et des sentiments.

Partager une séquence de Co-développement :
travail en commun sur 1 à 2 séquences de co-développement à partir d'une situation concrète proposée par les participants.

Objectifs pédagogiques

Apprendre à être plus efficace
Comprendre et tenter de formaliser ses modèles
Savoir prendre un temps de réflexion en gestion de projet
Consolider l'identité professionnelle
Savoir tirer parti d'un groupe et savoir apprendre de soi, des autres et aux autres.

Finalités de la formation

Développer une intelligence collaborative.

Public concerné

Tout manager hiérarchique ou transversal souhaitant résoudre avec l'aide de ses pairs des problématiques opérationnelles.

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Présentations définies en étroite collaboration avec les intervenants pour répondre aux attentes les plus exigeantes
Pratique de la méthodologie

Formateur

Sociologue du travail et experte en management

Durée

Séance de 3h par mois * 8

Coût de la formation

nous consulter

FAVORISER LA CONFIANCE EN SOI

Programme

Apprendre à être soi-même et à s'assumer

Découvrir son profil de personnalité.
Reconnaître sa singularité et son influence.
Comprendre quels sont ses atouts et ses points de vigilance.
Savoir tirer parti de ses forces naturelles.
Apprendre à assumer son profil socio-professionnel.

Les enjeux de l'assertivité

Savoir donner, recevoir, refuser.
Oser demander.
Les enjeux de la communication verbale, non verbale et para verbale.
Savoir dire non avec pédagogie.
Développer son sens de la répartie.

La confiance en soi

L'importance de soigner son image personnelle.
Reconnaître ses qualités, ses talents, ses compétences.
Identifier les critères de motivation.
Savoir atteindre ses objectifs.
S'appuyer sur ses succès.

La confiance envers les autres

Comment s'active le niveau de confiance envers les autres.
Quel niveau de capital confiance accordez-vous à une personne inconnue ?

L'aisance relationnelle

Connaître le fonctionnement de ses émotions.
Maîtriser et utiliser son système émotionnel en situations difficiles.
S'entraîner à la formulation de façon assertive.
Répondre sereinement aux critiques justifiées.

Entretenir un rapport basé sur le respect mutuel

Définir ses propres intérêts et attentes.
Les phases d'une négociation gagnant-gagnant.
Se mettre dans une position d'écoute active pour reformuler, poser des questions. Stratégie : poser des limites.

Objectifs pédagogiques

Découvrir les mécanismes de la confiance et de l'estime de soi.
Développer son assertivité.

Finalités de la formation

Mieux se connaître pour être soi-même et assumer sa personnalité.

Public concerné

Tout personne ayant des besoins pour remonter son niveau de confiance en soi.

Prérequis

Aucune connaissance spécifique

Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance d'échange, d'apports méthodologiques et de situations pratiques, mise en avant des expériences vécues par les participants.
Bilan de personnalité sur les points forts et ceux à améliorer.
Powerpoint
Vidéos

Formateur

Executive coach/Consultante Management/forma-
trice Experte en science sociale

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter

AMELIORER SES CAPACITES RELATIONNELLES

Programme

Identifier les comportements en situation de communication

Le schéma communicationnel de Jakobson.

Les différents niveaux de la communication : verbal, non verbal et para verbal.

Tenir compte du cadre de référence de l'autre : cartographie du monde, valeurs, croyances.

Créer un climat de confiance

Définir son objectif.

Les conditions de bonne reformulation d'un objectif.

Développer ses capacités d'écoute active.

Apprendre à se centrer sur l'autre.

L'art de la reformulation.

Utiliser la technique de la synchronisation verbale et non verbale.

Explorer et convaincre

Clarifier les attentes de son interlocuteur.

Analyser les éléments de langage.

Repérer les imprécisions du langage.

Savoir questionner (la flèche descendante, le questionnement socratique).

Répondre aux objections.

Les techniques du recadrage.

Développer la coopération

Les positions de vie : repérer votre tendance.

La personnalité : les états du moi.

Connaître son éogramme pour mieux cerner la structure de sa personnalité et son influence dans les relations.

Les transactions et l'orientation des messages.

Favoriser l'élaboration de relations gagnant/gagnant.

Les signes de reconnaissances.

Gérer les situations conflictuelles

Identifier ses émotions et sentiments négatifs et positifs.

Savoir-être et savoir-faire face à l'agressivité.

Les jeux psychologiques.

Gérer les situations de stress.

Utiliser les techniques d'auto-ancrage de ressources pour mieux gérer les tensions.

Objectifs pédagogiques

Maîtriser des outils de la communication interpersonnelle adaptés aux relations de travail.

Se positionner positivement dans une équipe/groupe.

Finalités de la formation

Etablir un climat de confiance avec son équipe, ses collègues et sa hiérarchie.

Public concerné

Toute personne souhaitant acquérir et exploiter des outils de développement personnel pour mieux gérer ses relations professionnelles.

Prérequis

Aucune connaissance spécifique

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et conceptuels

Travail sur sa personnalité, ses émotions, questionnaires, tests

Powerpoint

Formateur

Executive Coach/Consultante management/formatrice experte en science sociale

Durée

2 jours

Coût de la formation

nous consulter