



CONSEIL RH & FORMATION

CATALOGUE
DES FORMATIONS

PRÉSENTATION



SOLANGE CHAMPION

RELAXOLOGUE, FONDATRICE D'ELANSOL
ORGANISME DE FORMATION EN RELAXOLOGIE

« LA CONVERGENCE DE 2 MONDES : »

LES RESSOURCES HUMAINES
LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
& L'ENGAGEMENT RELATIONNEL

SOMMAIRE

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- 4
|
21
- A. Affirmation de soi et efficacité professionnelle
 - B. Améliorer la confiance en soi
 - C. Assertivité et confiance en soi
 - D. Développer son intelligence émotionnelle
 - E. Développer son assertivité
 - F. Gestion du stress
 - G. Gestion du stress professionnel
 - H. Préparation à la retraite

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- 22
|
39
- A. Communication et efficacité professionnelle
 - B. Développer son assertivité
 - C. Efficacité dans ses relations professionnelles
 - D. Formation nouveau manager
 - E. Gestion du temps
 - F. Optimiser la qualité de ses écrits professionnels
 - G. Développer sa mémoire
 - H. Formation de tuteurs

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- 40
|
53
- A. Développer son aisance au téléphone
 - B. Gestion des conflits
 - C. Gestion des conflits en situation d'accueil
 - D. Gestion des conflits interpersonnels
 - E. Communiquer en situations sensibles
 - F. Prise de parole en public et affirmation de soi/huilles sèches

MANAGEMENT

- 54
|
65
- A. Management, cohésion et efficacité professionnelle
 - B. Management des risques psychosociaux
 - C. Management en situations sensibles
 - D. Management et assertivité
 - E. Management et harcèlement

1.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

A.

Affirmation de soi et efficacité professionnelle

B.

Améliorer la confiance en soi

C.

Assertivité et confiance en soi

D.

Développer son intelligence émotionnelle

E.

Développer son assertivité

F.

Gestion du stress

G.

Gestion du stress professionnel

H.

Préparation à la retraite



A.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

AFFIRMATION DE SOI ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle, et ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

Les domaines d'intervention sont Efficacité et :

- Affirmation de soi.
- Communication.
- Organisation.
- Gestion réunion.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AFFIRMATION DE SOI

Connaissance de soi

- Développer son charisme
- Définir les principes de confiance en soi et estime de soi

Gestion des émotions

- Définir les principales émotions et leur fonction

Gestion du stress

- La définition du stress et ses mécanismes
- La prévention du stress

Affirmation de soi

- Les 3 comportements refuges

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité

Les principes de résilience

- Savoir rebondir face aux situations stressantes

2. COMMUNICATION

L'art de communiquer

- Différents modes de communication
- Approche de l'analyse transactionnelle Identification des modes de fonctionnements de ses interlocuteurs

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...)
- La reformulation, l'empathie

La communication non violente - CNV

- S'initier à la communication non violente
- Comprendre les origines d'un conflit

3. EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Focalisation sur l'organisation professionnelle

- Analyse et tri des activités et priorisation
- Contrôle de la délégation

Optimisation de l'efficacité professionnelle

- Méthode Eisenhower : efficacité/ efficacité, urgence/importance,
- Techniques de lecture, codes couleurs

Gestion des réunions

- Check-list
- Rédaction de synthèse

Prise de parole en public

- Avant la prise de parole
- Pendant la prise de parole

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

B.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

AMÉLIORER LA CONFIANCE EN SOI

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant développer sa confiance en Soi.

Objectifs :

- Identification de ses aptitudes personnelles et professionnelles.
- Affirmation de soi dans son environnement professionnel.
- Harmonisation des relations avec l'environnement et la gestion des émotions.
- Apprentissage des différents modes de communication.
- Maîtrise de prise de parole en public.
- Développement de son charisme et adhésion des interlocuteurs à son projet.

Les domaines d'intervention sont Efficacité et :

- Affirmation de soi.
- Communication.
- Organisation.
- Gestion réunion.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. CONFIANCE EN SOI

La connaissance de soi par une écoute proprioceptive et sensorielle,

L'identification de ses valeurs personnelles.

La différence entre la personne et la personnalité,

Le repérage de ses points d'appui et zones de sensibilité

Le reflet et la relation

L'émissivité consciente ou expression de soi

2. GESTION DES EMOTIONS

La définition des émotions, test sur les émotions et travail sur les 4 principales émotions

La localisation physiologique des émotions

La gestion des émotions

Les différentes personnalités (Analyse transactionnelle - enfant, parent, adulte)

L'anticipation des réactions de son entourage

Le repérage des situations stressantes

3. AFFIRMATION DE SOI

L'affirmation de soi et la gestion du stress

Les comportements « refuge »

La méthode DESC

Les différents modes psycho-comportementaux (N. Herrmann)

La résilience

Le dialogue intérieur

4. COMMUNICATION

Le schéma de la communication.

Les différents modes de communication :

- communication verbale,
- communication non verbale,
- communication kinesthésique.

L'empathie et l'observance de la prise en compte (non prise en charge).

La reformulation, la persuasion

La communication non violente.

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

ASSERTIVITÉ ET CONFIANCE EN SOI

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant développer son assertivité et opter pour une meilleure communication.

Objectifs :

- Poser les bases d'une efficacité professionnelle, en sachant s'affirmer au quotidien et développer son leadership.
- Gérer le processus relationnel et s'impliquer dans ses relations professionnelles, par le dialogue constructif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

DÉFINITION DE L'ASSERTIVITÉ & ORIGINES

1. MIEUX SE CONNAÎTRE

Identifier son profil managérial

Analyser son comportement et le faire évoluer Les «
stresseurs professionnels »

La gestion de ses émotions

Auto-diagnostic et partage d'expériences

2. CONSTRUIRE UN COMPORTEMENT AFFIRMÉ

Affirmer son autorité et se positionner

L'affirmation de soi : principes de base

L'analyse des 3 modes refuges

Poser son autorité et identifier les principes de base d'adhésion

Mise en situation : s'affirmer au sein d'une équipe, auprès de sa hiérarchie

3. COMMUNIQUER ET PARTAGER POINTS DE VUE

Gérer le processus relationnel

Le dialogue constructif en situation conflictuelle La prise en compte et la prise en charge Prévenir les conflits au quotidien

La mise en place d'un climat favorable

Les fondamentaux de la communication

Les différents modes de communication Aborder les conflits positivement

L'identification du conflit

La compréhension du contexte

La communication non violente

Mise en situation : communiquer en situations sensibles et conflictuelles

4. REBONDIR FACE AUX SITUATIONS SENSIBLES

Le schéma de la communication.

Les différents modes de communication :

Définition de la résilience

Le développement des capacités résilientes

L'identification des freins de la résilience

Repérage des signaux d'alerte

Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

D.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant mieux se connaître, opter pour des relations harmonieuses et maîtriser ses émotions, en développant son QE.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de gestion des émotions, basés sur un ressenti corporel/personnel, visant à comprendre leurs mécanismes, à apprendre à rebondir face aux situations sensibles, à développer l'affirmation de soi et à poser les fondations d'une efficacité professionnelle dans ses relations.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

1. LES ÉMOTIONS

Les 6 émotions de base

La différence entre sentiment et émotion

L'analyse des émotions : situations et actions résultantes

Les fonctions des émotions

L'intelligence émotionnelle

L'anticipation par repérage/localisation - Méthode Dr

Vittoz

La canalisation des « émotions envahissantes »

2. LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTES ÉMOTIONS

L'interdépendance entre colère/peur/tristesse

Les origines de la colère

Les fonctions de la colère

Les freins de la colère

Les significations de la colère

L'expression de la colère

La CNV

- Nommer ses émotions

- Prendre conscience de ses besoins

3. LES OUTILS DE GESTION DES ÉMOTIONS

La résilience

- Analyser ses blocages émotionnels

- Faire des émotions un atout

- Décoder les émotions pour faciliter les relations au travail

L'affirmation de soi

- Affirmer son identité avec intégrité

- Identifier ses modes refuges

La communication

- Développer son empathie

- Ecouter vraiment et se faire entendre

Les relations harmonieuses (travail de synthèse de Nedd Herrmann)

- Ecouter et ressentir pour gérer la relation et rester efficace

- Anticiper le besoin et la réaction de l'interlocuteur

- Entretenir des relations professionnelles harmonieuses

Les principes d'autorité

- Exercer une autorité efficiente

- Différencier culpabilité et responsabilité

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

E.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

Durée :

2 jours – 14h

Public :

Toute personne souhaitant développer son assertivité et opter pour une meilleure communication.

Objectifs :

- Poser les bases d'une efficacité professionnelle, en sachant s'affirmer au quotidien et développer son leadership.
- Gérer le processus relationnel et s'impliquer dans ses relations professionnelles, par le dialogue constructif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

DÉFINITION DE L'ASSERTIVITÉ & ORIGINES

1. MIEUX SE CONNAÎTRE

Identifier son profil managérial

Analyser son comportement et le faire évoluer Les «
stresseurs professionnels »

La gestion de ses émotions

Autodiagnostic et partage d'expériences

2. CONSTRUIRE UN COMPORTEMENT AFFIRMÉ

Affirmer son autorité et se positionner

L'affirmation de soi : principes de base

L'analyse des 3 modes refuges

Poser son autorité et identifier les principes de base d'adhésion
**Mise en situation : s'affirmer au sein d'une équipe, auprès de sa
hiérarchie**

3. COMMUNIQUER ET PARTAGER POINTS DE VUE

Gérer le processus relationnel

Le dialogue constructif en situation conflictuelle La prise en compte et la
prise en charge Prévenir les conflits au quotidien

La mise en place d'un climat favorable

Les fondamentaux de la communication

Les différents modes de communication Aborder les conflits positivement

L'identification du conflit

La compréhension du contexte

La communication non violente

Mise en situation : communiquer en situations sensibles et conflictuelles

4. REBONDIR FACE AUX SITUATIONS SENSIBLES

Définition de la résilience

Le développement des capacités résilientes

L'identification des freins de la résilience

Repérage des signaux d'alerte

Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

GESTION DU STRESS

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du stress.

Objectifs :

Cette formation propose :

- De mettre en place des outils de gestion du stress, dans ses 3 dimensions : corporelle/physiologique, émotionnelle et comportementale.
- De comprendre et gérer le stress.
- De poser les bases d'une efficacité professionnelle, en sachant rebondir face aux situations sensibles.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

1. LA DEFINITION GENERALE DU STRESS

Le stress : réaction positive ou négative Les manifestations du stress

- Sur le plan physique
- Sur le plan émotionnel
- Sur le plan comportemental et relationnel
- Sur le plan intellectuel

Le syndrome général d'adaptation ou stress

- Modèle de Hans Selye
- Modèle de Karasek
- Modèle de Siegrist

Les conséquences générales du stress

- Les stressés professionnels
- Liés au contenu du travail
- Liés aux relations interpersonnelles
- Liés à l'entreprise (culture, management, choix techniques et organisationnels)

Les facteurs de stress

2. LA GESTION DU STRESS

L'attention physiologique : l'hygiène de vie

- L'attention physiologique : l'hygiène de vie
- L'exercice physique
- L'alimentation
- Le sommeil
- L'ambiance personnelle

L'attention psychologique : les émotions

- L'analyse des émotions
- Les fonctions des émotions
- La méthode du Dr Vittoz**
- La réceptivité proprioceptive
- La réceptivité sensorielle
- L'émissivité consciente

3. LA GESTION DES RELATIONS

L'analyse transactionnelle

La communication non violente de Marshal Rosenberg

- Le verbal, para verbal et non verbal

L'anticipation des réactions de l'entourage (Ned Herrmann)

L'affirmation de soi et ses 3 comportements refuges

- La passivité
- L'agressivité
- La manipulation

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion de son stress.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils visant à :

- Comprendre et gérer son stress.
- Poser les fondations d'une bonne hygiène de vie.
- Savoir rebondir face aux situations sensibles.
- S'impliquer dans une relation professionnelle.

Respect et écoute de soi sont les piliers d'une gestion du stress efficace. Les domaines d'intervention sont :

- Gestion du stress Bases d'hygiène de vie.
- Gestion des relations professionnelles.
- Résilience et stress positif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

1. IDENTIFICATION DU STRESS

Gestion du stress

- La définition du stress et ses mécanismes,
- Le profil psychologique de votre stress,
- La prévention du stress et l'hygiène de vie.

Connaissance de soi

- Développer son charisme,
- Acquérir des comportements adaptés en situations sensibles,
- Poser les bases d'une bonne maîtrise de son stress (méthode Vittoz).
- Identification de son comportement personnel (tests)

Gestion des émotions

- Définir les principales émotions (peur/envie, colère/besoin...),
- Identifier les réactions corporelles (localisation et signification),
- Anticiper les réactions de son entourage et repérer les situations stressantes.
- Identification de son comportement personnel (tests)

2. GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE

Les « stressseurs professionnels »

- Liés au travail et à son contenu
- Liés aux relations interpersonnelles
- Liés à l'entreprise

Le changement et ses étapes

- Comprendre les différentes étapes,
- Accompagner le changement

3. RELATIONS PROFESSIONNELLES ET STRESS

L'art de communiquer

- Différents modes de communication : verbale, non-verbale, kinesthésique,
- Identification de ses modes de fonctionnements et de ceux de ses interlocuteurs (prise en compte/prise en charge).

Le dialogue constructif

- Le questionnement et la reformulation
- L'empathie
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement
- Le bilan

4. RÉSILIENCE ET STRESS POSITIF

Les principes de résilience

- Savoir rebondir face aux situations stressantes,
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit)

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

PRÉPARATION À LA RETRAITE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant préparer sa retraite, cesser son activité, passer le relais, élaborer son nouveau projet de vie et fonder son nouvel équilibre sur ses valeurs et potentiels personnels. Toute organisation désireuse d'accompagner ses collaborateurs dans cette démarche.

Objectifs :

Cette formation propose un véritable coaching retraite,
- Préparant ce cap sensible à franchir, en raison des bouleversements biologiques et psychiques, que sociaux ou encore financiers,
- Abordant les questions psychologiques et les bases d'une bonne hygiène de vie.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques

Temps d'expérimentation :

Mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence

PROGRAMME

1. ELABORER SON PROJET DE VIE

La définition de la retraite

- Aborder une situation de changement
 - Définir ce que l'on souhaite faire
- Réfléchir à l'utilisation d'un temps libre retrouvé
- Donner un sens à cette nouvelle tranche d'existence

Les représentations de la retraite

- La retraite : un acquis social
- La signification du terme de retraite
 - La maturescence
 - Le rapport au travail

L'expérience du changement

- L'expérience du changement
 - La construction de son avenir
 - Les étapes du changement
 - Le projet de vie
 - Le syndrome du survivant
 - Les comportements symptomatiques Les rituels, la résilience
- Mise en situation : le départ

2. POSER LES BASES D'UNE BONNE HYGIÈNE DE VIE

Le corps

Le respect de soi (test gestion du stress)
Réajuster son hygiène de vie (exercices physiques, équilibrage alimentaire...)

Les relations (Test sur référentiel communicant)

Aménager de nouvelles relations de couple
Réinventer une nouvelle dimension familiale

La mémoire

Comprendre les mécanismes de la mémoire
Stimuler et entretenir la mémoire

Top - Départ, la 1ère année

Apprendre à se connaître, au travers d'une véritable écoute Répertoire ses
« groupes d'appartenances »

3. ETRE ACTEUR DE SA RETRAITE

Les éléments centraux d'une retraite active Les thématiques, valeurs & ressources

Les rêves & envies
Le principe de réalité

Une transition réussie

La méthodologie
le blason

Le plan d'actions

Actions à court, moyen et long terme

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

2.

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

A.

Communication et efficacité professionnelle

B.

Développer son assertivité

C.

Efficacité dans ses relations professionnelles

D.

Formation nouveau manager

E.

Gestion du temps

F.

Optimiser la qualité de ses écrits professionnels

G.

Développer sa mémoire

H.

Formation de tuteurs



A.

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

COMMUNICATION ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de communication, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle. Les domaines d'intervention sont :

- Gestion des émotions
- Gestion du stress
- Connaissance de soi
- Communication
- Gestion des conflits
- Animation d'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. GESTION DES ÉMOTIONS

Définir les principales émotions, Identifier et prévenir ses émotions.

Gestion du stress

- La définition du stress et ses mécanismes,
- Le profil psychologique de votre stress,
- La prévention du stress et l'hygiène de vie.

Connaissance de soi

- Identifier ses points d'appui et axes de vigilance,
- Acquérir des comportements adaptés en situations sensibles,
- Poser les bases d'une bonne maîtrise de son stress

2. COMMUNICATION, MISES EN SITUATIONS

L'art de communiquer

- Différents modes de communication
- Approche de l'analyse transactionnelle

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...), la reformulation, l'empathie
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

L'art de s'exprimer en public

- Le training sur le fond et la forme du discours,
- Les principes fondamentaux de prise de parole,
- Identification de l'auditoire.

3. GESTION DES CONFLITS, MISES EN SITUATIONS

La communication non violente - CNV

- S'initier à la communication non violente,
- S'affirmer en situation conflictuelle

Les principes de résilience

- Savoir rebondir face aux situations stressantes,
- Développer le principe d'action et l'attitude de « témoin »

4. ANIMATION ET GESTION DE SES ÉQUIPES

Les « stresseurs professionnels »

- Liés au travail et à son contenu
- Liés aux relations interpersonnelles
- Liés à l'entreprise

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »,
- Analyser les attentes de ses interlocuteurs

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

B.

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure efficacité professionnelle.

Objectifs :

Poser les bases d'une efficacité professionnelle, en sachant s'affirmer au quotidien et développer son leadership,
Gérer le processus relationnel et s'impliquer dans ses relations professionnelles, par le dialogue constructif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

Définition de l'Assertivité & origines**5. MIEUX SE CONNAÎTRE**

Identifier son profil managérial
Analyser son comportement et le faire évoluer Les «
stresseurs professionnels »
La gestion de ses émotions

Autodiagnostic et partage d'expériences**6. CONSTRUIRE UN COMPORTEMENT AFFIRMÉ**

Affirmer son autorité et se positionner
L'affirmation de soi : principes de base
L'analyse des 3 modes refuges
Poser son autorité et identifier les principes de base d'adhésion
Mise en situation : s'affirmer au sein d'une équipe, auprès de sa hiérarchie

7. COMMUNIQUER ET PARTAGER POINTS DE VUE

Gérer le processus relationnel
Le dialogue constructif en situation conflictuelle La prise en compte et la prise en charge Prévenir les conflits au quotidien
La mise en place d'un climat favorable
Les fondamentaux de la communication
Les différents modes de communication Aborder les conflits positivement
L'identification du conflit
La compréhension du contexte
La communication non violente

Mise en situation : communiquer en situations sensibles et conflictuelles**8. REBONDIR FACE AUX SITUATIONS SENSIBLES**

Définition de la résilience
Le développement des capacités résilientes
L'identification des freins de la résilience
Repérage des signaux d'alerte
Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

EFFICACITÉ DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant développer une meilleure efficacité dans ses relations professionnelles.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle, et ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

Les domaines d'intervention sont Efficacité et :

- Affirmation de soi
- Communication

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AFFIRMATION DE SOI

Connaissance de soi

- Développer son charisme
- Définir les principes de confiance en soi et estime de soi

Gestion du stress et des émotions

- Définir les principales émotions et identifier ses propres réactions
- Anticiper et repérer les situations sensibles Comprendre le stress, ses mécanismes
- Agir pour la prévention du stress (l'hygiène de vie)

Affirmation de soi

- Les 3 comportements refuges (passivité, manipulation, agressivité) , leurs causes et conséquences

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »
- Rebondir face aux situations stressantes (principes de résilience)

2. COMMUNICATION

L'art de communiquer

- Différents modes de communication : communication verbale, non-verbale et kinesthésique
- Approche de l'analyse transactionnelle

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...), la reformulation, l'empathie
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

La communication non violente - CNV

- S'initier à la communication non violente et s'affirmer en situation conflictuelle
- Comprendre les origines d'un conflit

3. GESTION DES RÉUNIONS

- Check-list : la préparation, le timing, l'organisation
- La forme, le fond, les objectifs, l'auditoire concerné
 - La conduite et l'animation de la réunion
 - La prise de parole en public
 - Training avant la prise de parole
- Dynamique de la prise de parole pendant la réunion
 - Les différents types d'auditeurs

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

D.

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

FORMATION NOUVEAU MANAGER

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Tout nouveau manager souhaitant opter pour efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle :

- Réussite de ses premiers pas managériaux
- Appropriation des outils essentiels du management
- Gestion des situations conflictuelles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AFFIRMATION DE SOI

Connaissance de soi

- Développer son charisme, en identifiant ses atouts & axes d'amélioration
 - Définir les principes de confiance en soi et estime de soi

Gestion du stress et des émotions

- Anticiper et repérer les situations sensibles
 - Comprendre le stress, ses mécanismes
- Agir pour la prévention du stress (l'hygiène de vie)

Affirmation de soi

- Les 3 comportements refuges (passivité, manipulation, agressivité), leurs causes et conséquences

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »

2. ANIMATION ET GESTION DE SES ÉQUIPES

Identification de son style de management (tests)**Les principes de résilience**

- Savoir rebondir face aux situations sensibles
- Développer le principe d'action et l'attitude de « témoin »

Les « stressseurs professionnels »

- Liés au travail & à son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise

Le changement et ses étapes

- Comprendre les différentes étapes et accompagner le changement

3. COMMUNICATION ET GESTION DES RÉUNIONS

L'art de communiquer

- Différents modes de communication : communication verbale, non-verbale et kinesthésique
 - Approche de l'analyse transactionnelle
- S'initier à la communication non violente et s'affirmer en situation conflictuelle

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...), la reformulation, l'empathie
 - L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

La gestion des réunions

- Check-list : la préparation, le timing, l'organisation
- La forme, le fond, les objectifs, l'auditoire concerné
 - La conduite et l'animation de la réunion

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

E.

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

GESTION DU TEMPS

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du temps et efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de gestion du temps, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle. Les domaines d'intervention sont :

- Optimisation de son organisation et de son efficacité
- Communication et gestion des relations professionnelles
- Maîtrise du stress

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AFFIRMATION DE SOI

Identification de sa relation au temps

La définition du temps,
Le profil de votre relation au temps (test et conseils personnels),
L'identification de votre motivation,
Le respect des lois sociologiques (Pareto, Murphy, Douglass...) L'effet Zeigarnik
La segmentation de votre journée.

2. FOCALISATION SUR L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE

Triez vos activités et listez vos priorités (grille)
Gérez votre planning (Méthode Pert) et agenda,
Développez le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »
Analysez et hiérarchisez votre charge de travail,
Gérez vos réunions (check-list),
Contrôlez ce que vous déléguez.

3. OPTIMISATION DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Méthode Eisenhower,
Axes de réflexion : efficacité et efficience, urgence et importance, fébrilité et résultats,
Techniques de lecture, codes couleurs,
Définition d'un plan d'actions et gain de temps, Transports et optimisation des trajets.

4. COMMUNICATION ET GESTION DES RELATIONS

Schéma de la communication, dialogue constructif, persuasion, Différents modes de communication : verbal, para-verbal et non verbal
Identification de ses modes de fonctionnements (Méthode Hermann) et de ceux de ses interlocuteurs (prise en compte/prise en charge)
Le « levier des différences », la « résilience » Affirmation de soi.

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

OPTIMISER LA QUALITÉ DE SES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Durée :

2 jours

Public :

Toute personne qui cherche à accroître le potentiel de sa mémoire pour en tirer des bénéfices concrets dans sa vie professionnelle.

Objectifs :

Acquérir une méthode pour rédiger des écrits professionnels. Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels Valoriser ses messages pour rédiger de façon plus efficace.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Sous forme d'exercices et de travaux de rédaction. Écrits externes : courriers administratifs, commerciaux ou techniques ; lettres types : rédaction personnalisée, bible de paragraphes ; E-mails ; cas particuliers : convocation, remerciements.

Modalités pédagogiques :

Entraînement à la mémorisation de documents écrits et de consignes verbales.

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE SA MÉMOIRE ET ANALYSER LE PROCESSUS DE LA MÉMOIRE

- Distinguer les différents types de mémoire : visuelle, auditive, kinesthésique
 - Le fonctionnement du cerveau
- Les courts-circuits de la mémoire et les causes de l'oubli
 - L'optimisation d'une bonne mémoire
 - Les moyens mnémotechniques

2. STIMULER SES CAPACITÉS DE MÉMORISATION

Développer sa concentration

- Aiguiser son sens de l'observation et de l'organisation - Identifier et enrichir ses techniques de mémorisation - Classer et hiérarchiser l'information
 - Mémoriser les informations utiles en priorité

3. S'ENTRAÎNER ACTIVEMENT

Mémoriser l'écrit et ses lectures

- Repérer les points clés, synthétiser, reformuler
 - Rédiger des synthèses
- Utiliser des méthodes adaptées à chaque lecture

Mémoriser l'oral et les contacts

- Développer une écoute active
 - Conserver en mémoire les visages et noms de ses contacts
- Utiliser les techniques de mémorisation et de prise de notes pour synthétiser une intervention orale

Maîtriser la « carte mentale » pour mémoriser l'écrit et l'oral

- Lire et concevoir une carte
- Prendre des notes efficacement pour mieux mémoriser - Restituer plus rapidement

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

DÉVELOPPER SA MÉMOIRE

Durée :
2 jours

Public :
Toute personne qui cherche à accroître le potentiel de sa mémoire pour en tirer des bénéfices concrets dans sa vie professionnelle.

Objectifs :
Entraînement à la mémorisation de documents écrits et de consignes verbales.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Notes internes :
Notes d'informations, de services, circulaires, instructions ; comptes rendus.

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise.

Modalités d'évaluation :
Mise en situation.

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE SA MÉMOIRE ET ANALYSER LE PROCESSUS DE LA MÉMOIRE

- Distinguer les différents types de mémoire : visuelle, auditive, kinesthésique
 - Le fonctionnement du cerveau
- Les courts-circuits de la mémoire et les causes de l'oubli
 - L'optimisation d'une bonne mémoire
 - Les moyens mnémotechniques

2. STIMULER SES CAPACITÉS DE MÉMORISATION Développer sa concentration

- Aiguiser son sens de l'observation et de l'organisation
- Identifier et enrichir ses techniques de mémorisation
 - Classer et hiérarchiser l'information
 - Mémoriser les informations utiles en priorité

3. S'ENTRAÎNER ACTIVEMENT Mémoriser l'écrit et ses lectures

- Repérer les points clés, synthétiser, reformuler
 - Rédiger des synthèses
- Utiliser des méthodes adaptées à chaque lecture

Mémoriser l'oral et les contacts

- Développer une écoute active
- Conserver en mémoire les visages et noms de ses contacts
- Utiliser les techniques de mémorisation et de prise de notes pour synthétiser une intervention orale

Maîtriser la « carte mentale » pour mémoriser l'écrit et l'oral

- Lire et concevoir une carte
- Prendre des notes efficacement pour mieux mémoriser
 - Restituer plus rapidement

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

FORMATION DE TUTEURS

Durée :

2 jours.

Public :

Toute personne ayant à encadrer ou former des apprenants, ou exercer une mission de tuteur dans le cadre de sa fonction.

Objectifs :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de : identifier le rôle et les missions du tuteur, prévoir, organiser et contrôler le travail du tuteur, transmettre un savoir-faire.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Notes internes :

Notes d'informations, de services, circulaires, instructions ; comptes rendus.

Moyen d'encadrement :

Méthodes actives complétées par des apports méthodologiques et des mises en situation.

Modalités d'évaluation :

Mise en situation.

Validation :

Certificat de réalisation et attestation des acquis.

PROGRAMME

SITUER LE RÔLE DU TUTEUR

- Connaître les différents dispositifs faisant appel à un tuteur
 - Identifier la double mission du tuteur
 - Définir les activités du tuteur
 - Déterminer les compétences du tuteur

CONNAÎTRE LES TUTORÉS

- Découvrir les vecteurs de la motivation au travail
 - Repérer les besoins fondamentaux du tuteur
 - Recueillir des informations sur le tuteur
 - Préparer et organiser l'arrivée
 - S'adapter aux différents profils et personnalités

ANALYSER LA SITUATION DE TRAVAIL

- Définir le poste de travail
 - Identifier les compétences requises
 - Repérer les difficultés potentielles

SAVOIR TRANSMETTRE EN ENTREPRISE

- Adapter sa communication
 - Communiquer en développant la coopération et l'intergénérationnel au travail
 - Les actions qui font réussir la collaboration
 - Créer la relation où chacun se sent reconnu et valoriser au-delà des générations
 - Formaliser ses savoir-faire
 - Préparer ses séquences d'accompagnement
 - Mesurer les acquis et évaluer la progression
 - Éviter les principaux pièges de l'accompagnement individuel

ACCOMPAGNER LE TUTORÉ

- Accueillir et intégrer le tuteur
 - Communiquer les fondamentaux de l'entreprise
- Prendre en compte les impératifs entreprise/formation
 - Évaluer les savoir-faire et les savoir-être
 - Hiérarchiser les tâches en fonction du processus et des compétences
 - Adapter les transferts de compétences suivant les évaluations

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

3.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

A.

Développer son aisance au téléphone

B.

Gestion des conflits

C.

Gestion des conflits en situation d'accueil

D.

Gestion des conflits interpersonnels

E.

Communiquer en situations sensibles

F.

Prise de parole en public et affirmation de soi/huilles sèches



A.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

DÉVELOPPER SON AISANCE AU TÉLÉPHONE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du stress lors de l'accueil téléphonique.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de communication, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur la confiance en soi.

Les domaines d'intervention sont :

- Gestion du stress
- Connaissance de soi
- Gestion des émotions
- Communication

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**Temps d'apprentissage :**

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

L'art de communiquer

Les techniques du questionnement

L'analyse transactionnelle

L'empathie

L'écoute

La reformulation

La persuasion, le dialogue constructif

2. LA CONFIANCE EN SOI ET LA GESTION DES ÉMOTIONS**La confiance en soi**

Le charisme personnel

La confiance en soi et l'estime de soi

La gestion des émotions

L'analyse des émotions

Les fonctions des émotions

L'intelligence émotionnelle

La gestion du stress

Définition

Les manifestations

Les stresseurs professionnels

L'affirmation de soi

Les principes de base

Les fonctions de l'affirmation de Soi

3. LES SPÉCIFIQUES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE**Avant la prise de parole**

Définition du temps de parole

Préparation de la voix

Préparation du contenu

La forme

Le fond

Pendant la prise de parole

Accorder de l'importance à sa présentation

Identifier les besoins de l'interlocuteur (Abraham Maslow)

Donner du rythme à vos propos

Respirer pour soulager le trac

L'essentiel de la conversation téléphonique

Les différents types d'auditeurs

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

B.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

GESTION DES CONFLITS

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du temps et efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de gestion du temps, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle. Les domaines d'intervention sont :

- Optimisation de son organisation et de son efficacité
- Communication et gestion des relations professionnelles
- Maîtrise du stress

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. GESTION DU STRESS ET CONNAISSANCE DE SOI

Gestion du stress

Définir le stress et ses mécanismes,

- Identifier le profil psychologique de votre stress,
- Repérer les 4 dimensions de Soi (la calèche),
- Prévenir le stress par une bonne hygiène de vie.

Connaissance de soi

- Identifier ses points d'appui et ses axes d'amélioration,
- Acquérir des comportements adaptés en situations sensibles (analyse transactionnelle),
- Poser les bases d'une bonne maîtrise de son stress

2. GESTION DES ÉMOTIONS

Définir les principales émotions (peur/envie, colère/besoin...)

- Identifier les réactions corporelles (localisation et signification),
- Adopter les attitudes constructives dans une situation conflictuelle (apprendre à exprimer son désaccord, à stimuler l'estime de soi et de ses interlocuteurs)
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit)
- Analyser les attentes de ses interlocuteurs et les émotions liées à son contexte
- Anticiper les réactions de son entourage et repérer les situations stressantes

3. COMMUNICATION

Analyser le schéma de la communication

- Définir les principes de bases de la communication : ajustement, engagement
- Repérer les différents modes de communication : verbal, para et non-verbal
- Identifier ses propres modes de fonctionnements et ceux de ses interlocuteurs (prise en compte/prise en charge)
- Comprendre ses émotions et rebondir face aux situations stressantes (principe de résilience)

4. GESTION DES CONFLITS

S'initier à la communication non violente

- Comprendre les origines et les conséquences d'un conflit,
- Maîtriser son implication personnelle face à l'interlocuteur et à la situation (prise en compte/prise en charge)
- Instaurer les bases d'un dialogue constructif
- Déchiffrer le désaccord de l'interlocuteur

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

C.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

GESTION DES CONFLITS EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne étant en relation avec le public et qui est souvent confronté à des problèmes d'agressivité et des situations porteuses de stress.

Objectifs :

Dans l'optique de mieux appréhender les situations stressante et l'agressivité du public, cette formation permet de discerner les différents types de situations conflictuelles et d'éviter les généralisations.

Respect et écoute sont les piliers d'une communication riche, ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles. Les domaines d'intervention sont :

- Communication
- Gestion des conflits

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. IDENTIFIER L'AGRESSIVITÉ DES PERSONNES EXTÉRIEURES

• Analyser les facteurs favorisant l'émergence de l'agressivité

L'image de marque : la qualité de service

L'anxiété et les comportements pathologiques d'opposition Les comportements propres à l'alcoolisme, à la toxicomanie

Identifier les intervenants extérieurs, les usagers, clients et familles

Ses mécanismes de défense

Les étapes du changement et le travail de deuil

Les membres du personnel

Les « stressés professionnels »

Le travail d'équipe et les outils de la résolution de problème

Les organismes et fournisseurs

L'affirmation de soi dans la gestion de l'agressivité

Le stress dans les relations agressives et violentes

Repérer les origines d'un conflit

Le fonctionnement psychologique de l'individu L'identification des différents désaccords possibles

Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann

2. ANTICIPER UN CONFLIT

Repérer les signaux d'alerte

La gestion du stress et des émotions : analyse et fonctions L'intelligence émotionnelle

Le principe de résilience ou rebondir face aux situations sensibles

Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit)

Prévenir les conflits

La mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication, responsabilisation

Les fondamentaux et différents modes de communication L'approche de l'analyse transactionnelle

3. RÉSOUDRE UN CONFLIT

Gérer l'agressivité

La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg

- S'initier à la communication non violente

- Utiliser les techniques de la CNV

Sortir du conflit

Le dialogue constructif en situation conflictuelle La prise en compte et la prise en charge

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

D.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

GESTION DES CONFLITS INTERPERSONNELS

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle dans les situations sensibles.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de communication visant à :

- Poser les fondations d'une efficacité professionnelle, en sachant rebondir face aux situations sensibles,
- Anticiper une situation conflictuelle,
- S'impliquer dans une relation professionnelle, par le dialogue constructif,
- Résoudre un conflit et pratiquer la communication non violente.

Les domaines d'intervention sont :

- Gestion des conflits
- Communication

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**Temps d'apprentissage :**

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES MÉCANISMES D'UN CONFLIT**Repérer les origines d'un conflit**

Le fonctionnement psycho-comportemental de l'individu pour mieux gérer le conflit

L'identification des différents désaccords possibles

Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann

Retour d'expériences

Analyser son comportement face à un conflit et le faire évoluer

Les « stressseurs professionnels », au travail et à son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise

La gestion de ses émotions

Test personnel

2. ANTICIPER UN CONFLIT**Prévenir les conflits au quotidien**

La mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication, responsabilisation

Les fondamentaux de la communication

Les différents modes de communication verbale, non-verbale, para-verbale,

L'approche de l'analyse transactionnelle

Repérer les signaux d'alerte

Le principe de résilience (Boris Cyrulnik)

- Savoir rebondir face aux situations sensibles,
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit),

3. RÉSOUDRE UN CONFLIT**Analyser la situation**

Mises en situation

La compréhension du contexte relationnel spécifique

La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg

- S'initier à la communication non violente,
- S'affirmer en situation conflictuelle

Sortir du conflit

Le dialogue constructif en situation conflictuelle

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...)
 - La reformulation
 - L'empathie
 - La persuasion
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement
 - Le bilan

La prise en compte et la prise en charge

Mises en situation

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

E.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

COMMUNICATION EN SITUATIONS SENSIBLES

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle dans les situations sensibles.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils de communication, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle.

Les domaines d'intervention sont :

- Gestion des émotions
- Gestion du stress
- Connaissance de soi
- Communication
- Gestion des conflits

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**Temps d'apprentissage :**

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. GESTION DU STRESS**Gestion du stress**

- La définition du stress et ses mécanismes,
- Le profil psychologique de votre stress,
- La prévention du stress.

Connaissance de soi

- Développer son charisme, en identifiant ses points d'appui et ses points d'amélioration,

- Acquérir des comportements adaptés en situations sensibles,

Gestion des émotions

- Définir les principales émotions
- Développer son intelligence émotionnelle,
- Anticiper les réactions de son entourage et repérer les situations stressantes.

2. COMMUNICATION**L'art de communiquer**

- Différents modes de communication : verbale, non-verbale et para-verbale,

- Approche de l'analyse transactionnelle,

- Identification de ses modes de fonctionnements et de ceux de ses interlocuteurs (Travail de Nedd Herrmann).

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...)
 - La reformulation, l'empathie, la persuasion
 - L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

3. GESTION DES CONFLITS**La communication non violente - CNV**

- S'initier à la communication non violente,
 - Comprendre les origines d'un conflit,
- S'affirmer en situation conflictuelle (exprimer son désaccord et stimuler l'estime/ le respect de soi et de son interlocuteur)

Les principes de résilience

- Savoir rebondir face aux situations stressantes,
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit),
 - « Accueillir » le désaccord de son interlocuteur

Le changement et ses étapes

- Comprendre les différentes étapes et accompagner le changement,
 - Les « stresseurs professionnels », liés au travail & à son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

F.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC ET AFFIRMATION DE SOI

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure affirmation de Soi lors de la prise de parole en public.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils d'affirmation de Soi dans la prise de parole en public, face à ses supérieurs, ses collègues, ses clients, en face à face ou en groupe. Elle pose les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle, débouchant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AFFIRMATION DE SOI

Connaissance de soi

- Développer son charisme
- Définir les principes de confiance en soi et estime de soi

Gestion des émotions (tests)

- Définir les principales émotions
- Identifier les réactions corporelles
- Anticiper les réactions de son entourage

Gestion du stress

- La définition du stress et la méthode du Dr Vittoz
- Le profil psychologique de votre stress (tests)
- La prévention du stress et l'hygiène de vie
- Les principes de résilience

Affirmation de soi

- Les 3 comportements refuges
- L'affirmation de soi et la confiance en soi
- L'autorité et principes d'adhésion

2. COMMUNICATION

L'art de communiquer

- Différents modes de communication : verbale, para & non-verbale
- Approche de l'analyse transactionnelle
- Identification des modes de fonctionnements de son interlocuteur

La prise de parole en public

- Avant et pendant la prise de parole (le fond & la forme)
- Les différents types d'auditeurs (tests)

La gestion des réunions

- Check-list
- Rédaction de synthèse

Le dialogue constructif

- Le questionnement (questions ouvertes, fermées...)
- La reformulation, l'empathie, la persuasion
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

La communication non violente - CNV

- S'initier à la communication non violente
- Comprendre les origines d'un conflit
- S'affirmer en situation sensible

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

4.

MANAGEMENT

A.

Management, cohésion et efficacité professionnelle

B.

Management des risques psychosociaux

C.

Management en situations sensibles

D.

Management et assertivité

E.

Management et harcèlement



A.

MANAGEMENT

MANAGEMENT, COHÉSION ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Tout manager souhaitant opter pour une démarche Cohésion et développer son efficacité professionnelle.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle :

- Réussite de vos missions
- Appropriation des outils sont les piliers d'un management réussi et riche, ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

Les domaines d'intervention sont Management et :

- Communication
- Affirmation de soi
- Animation/cohésion d'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. AMÉLIORATION DE LA COHÉSION

Clarifier la situation

Partir d'un état présent à une situation future :

- Recadrage : vision et but
- Identifier les valeurs de l'entreprise
- Formaliser les objectifs

2. AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE COHÉSION

- Créer une vision partagée
- Déléguer en responsabilité et développer l'autonomie
 - Utiliser les réunions en efficacité
 - Avoir des ressources de qualité
 - Valoriser les actions de vos collaborateurs
- Développer l'enthousiasme et la créativité de vos collaborateurs.

3. ANIMATION ET GESTION DE SES ÉQUIPES

Identification de son style de management (tests)

Affirmation de soi

Les 3 comportements refuges :

- La passivité
- La manipulation
- L'agressivité

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »
- Analyser les exigences de l'« autre » et ses émotions liées au contexte professionnel

Les principes de résilience

- Savoir rebondir face aux situations stressantes
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

B.

MANAGEMENT

MANAGEMENT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure compréhension des risques psychosociaux et mettre en place des stratégies de prévention et de réduction de souffrance au travail

Objectifs :

Acquérir une culture commune sur la compréhension des risques psychosociaux
Anticiper une situation sensible, en développant la prévention

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. IDENTIFICATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX-RPS

Les Catégories de Risques Psychosociaux

- Le stress
- Le burn out
- Les Conflits
- Le Harcèlement Psychologique
- Le suicide
- Le deuil - la maladie au travail
- Le changement
- **Les stresseurs professionnels**
- **Les conséquences du stress au travail**

Analyse de cas

2. ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Analyse de cas**- L'analyse psychosociologique du travail****- Les différents types de conséquences des RPS****- L'analyse des risques psychosociaux dans l'entreprise**

- L'environnement spécifique de l'entreprise (contexte de l'emploi, politique et axes stratégiques de l'entreprise, politique de santé, lutte contre le harcèlement...)
- L'organisation du travail
- La gestion des relations humaines

- Etat des lieux des risques psychosociaux au sein de l'organisation et démarches d'évaluation

Analyse de la pratique

3. ÉLABORATION DE PLAN D' ACTIONS PRÉVENTIVES ET CORRECTIVES

- Grille de diagnostic et état des lieux
- Les mesures globales et communes à tous
- Politique de santé au travail, contre le harcèlement, d'accompagnement du changement, de communication interne
- Adhésion des salariés au projet d'entreprise
- Les mesures ciblées à chacun
- L'accompagnement personnalisé
- Les formations individuelles/groupe (Gestion du stress et des conflits, Communication interpersonnelle, Affirmation de soi, Manager efficacement sans stresser...)
- La gestion de crise
- Programme d'accompagnement individuel du salarié en situation de stress élevé
- Programme d'accompagnement en situation de harcèlement
- La résilience managériale

Mises en situation

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration



MANAGEMENT

MANAGEMENT EN SITUATIONS SENSIBLES

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Tout manager souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle dans les situations sensibles.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle :

- Réussite de vos missions
- Appropriation des outils sont les piliers d'un management réussi et riche, ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

Les domaines d'intervention sont Management et :

- Communication
- Affirmation de soi
- Gestion des situations sensibles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LE STRESS

Gestion du stress

- La définition du stress et ses mécanismes,
- Le profil psychologique de votre stress,
- La prévention du stress et l'hygiène de vie.

Connaissance de soi

- Identifier ses points d'appui et axes d'amélioration,
- Acquérir des comportements adaptés en situations sensibles,
- Poser les bases d'une bonne maîtrise de son stress.

Gestion des émotions

- Définir les principales émotions
- Identifier ses réactions
- Anticiper les réactions de son entourage et repérer les situations stressantes.

2. REPÉRER LE STRESS DE SES ÉQUIPES

Les « stressés professionnels »

- Liés au travail/son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise

Le changement et ses étapes

- Comprendre les différentes étapes,
- Accompagner le changement.

L'autorité et principes d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »,
- Repérer les besoins de son interlocuteur et ses émotions

3. ANTICIPER ET GÉRER LE STRESS DE SES ÉQUIPES

L'art de communiquer

- Différents modes de communication
- Approche de l'analyse transactionnelle,
- Identification de ses modes de fonctionnements et de ceux de ses interlocuteurs (prise en compte/prise en charge).

Le dialogue constructif

- Le questionnement, la reformulation, l'empathie...
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

La communication non violente - CNV

- S'initier à la communication non violente,
- Comprendre les origines d'un conflit et s'affirmer en situation conflictuelle.

Les principes de résilience

- Savoir rebondir et développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit),
- « Accueillir » le désaccord de l'« autre » - effet miroir.

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

D.

MANAGEMENT

MANAGEMENT ET ASSERTIVITÉ

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Tout manager souhaitant opter pour une meilleure communication et efficacité professionnelle dans les situations sensibles.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle :

- Réussite de vos missions
- Appropriation des outils

sont les piliers d'un management réussi et riche, ouvrant sur de nouvelles perspectives professionnelles.

Les domaines d'intervention sont Management et :

- Communication
- Affirmation de soi
- Animation/cohésion d'équipe.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

Définition de l'Assertivité & origines**1. MIEUX SE CONNAITRE****Comprendre les schémas psycho-comportementaux**

- Le fonctionnement psychologique de l'individu
- L'approche de l'analyse transactionnelle et analyse des relations interpersonnelles
- Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann
- L'identification de son profil managérial

Analyser son comportement et le faire évoluer

- Les « stressés professionnels » liés au travail/son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise
- La gestion de ses émotions
- Auto-diagnostic et partage d'expériences

2. CONSTRUIRE UN COMPORTEMENT AFFIRMÉ**Affirmer son autorité et se positionner**

- L'affirmation de soi : principes de base
- L'analyse des 3 modes refuges

Poser son autorité et identifier les principes de base d'adhésion

- Affirmer son autorité : « antibiotique » ou « symbiotique »
- Analyser les demandes et les émotions liées au contexte professionnel

Utiliser la méthode DESC

Mises en situation

3. PARTAGER POINTS DE VUE**Gérer le processus relationnel**

- Le dialogue constructif en situation conflictuelle
- Le questionnement, la reformulation, l'empathie...
- L'ajustement, l'engagement et l'arrangement
- La prise en compte et la prise en charge

Prévenir les conflits au quotidien

- La mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication, responsabilisation
- Les fondamentaux de la communication
- Différents modes de communication : verbale, para et non-verbale

Aborder les conflits positivement

- L'identification du conflit
 - La compréhension du contexte psychologique, relationnel, spécifique La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg
- Mises en situation

4. LA RÉSILIENCE**Définition de la résilience**

- Le développement des capacités résilientes
- L'identification des freins de la résilience

Repérage des signaux d'alerte

- Savoir rebondir face aux situations sensibles,
- Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit).

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

E.

MANAGEMENT

MANAGEMENT ET HARCELEMENT

Durée :

2 jours - 14h

Public :

Tout cadre et manager souhaitant opter pour une meilleure efficacité professionnelle dans la gestion et la prévention des situations sensibles de harcèlement.

Objectifs :

Cette formation propose la mise en place d'outils permettant de comprendre les mécanismes du harcèlement et d'en prévenir les risques. Les domaines d'intervention sont :

- Identification des situations de harcèlement
- Analyse des risques liés au harcèlement
- Repérage des comportements à risque
- Prévention du harcèlement
- Appropriation des bonnes pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage :

Apports théoriques.

Temps d'expérimentation :

Mises en situation.

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu du participant. Chacun est un acteur important dans la formation.

Remise d'un document de référence.

PROGRAMME

1. LE HARCELEMENT

Définition du harcèlement moral

Le cadre législatif

Les éléments constitutifs du harcèlement moral

Les situations de harcèlement moral

La volonté d'agresser l'autre

Les modes refuges de l'affirmation de soi

L'atteinte aux conditions de travail, à la dignité

La durée, la fréquence

Les différentes formes de harcèlement

Vertical descendant

Vertical ascendant

Horizontal individuel ou groupe, de collègues ou subordonnés

Les différentes manifestations de harcèlement

Mises en situation

2. ANALYSE DES PROFILS

Profil du harceleur - les managers à risque

Le dirigeant caractériel

Les chefs paranoïaques

Les personnalités obsessionnelles

Profil du harcelé

La position de victime

Le paranoïaque, le pervers

Les personnes procédurières

Les personnes vulnérables

L'âge, le sexe

Le harcèlement discriminatoire (race, religion, orientations sexuelles)

Les délégués du personnel et délégués syndicaux

Les effets du harcèlement

La dépression, les troubles psychosomatiques, les traumatismes La honte, l'humiliation

Les modifications psychiques

3. GESTION DES RISQUES DE HARCELEMENT

Actions correctives

L'information

La communication

La médiation

Actions préventives

Identifier les axes possibles de progrès, l'organisation, le management

La détection, l'information, la communication

Rôle des différents acteurs

L'employeur, le médiateur, les institutions représentatives du personnel, le médecin du travail, l'inspecteur du travail

Stratégie de réussite : points d'appui, axes d'amélioration

CONTACT

SOLANGE CHAMPION

CONSULTANTE EN GESTION DE CARRIÈRE & RELAXOLOGUE,
FONDATRICE DE L'ÉCOLE DE FORMATION ELANSOL

Téléphone :
06.15.24.79.36

Mail :
solange.elansol@gmail.com

Site web :
solangechampion.com

