

Prévenir et Agir

Des formations pour:

Renforcer le bien-être des professionnels et leur aisance à faire face aux défis de leur activité et aux exigences de leurs interlocuteurs

Mieux vivre le stress, les situations de changement ou d'incertitude et mieux gérer les tensions

Améliorer la qualité relationnelle au sein des équipes et la capacité des professionnels à coopérer efficacement

	<i>page</i>
Mieux vivre l'accueil pour mieux accueillir	5
Mieux gérer le stress au quotidien	6
Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble	7
Gagner en aisance dans la prise de parole	8
Bien vivre le changement	9
Prévenir l'épuisement professionnel	10
Pratiquer et développer la bientraitance	11
L'écoute empathique, pour accompagner en se préservant	12

Une démarche pédagogique en 4 A, pour une efficacité mAximale

A - comme Apprenant

Nous considérons que nos formations doivent servir le projet d'apprentissage du participant et c'est son parcours d'apprenant qui est au centre de nos préoccupations et que l'animateur cherchera à soutenir.

A - comme Action

Mises en situation à partir des expériences concrètes des stagiaires, résolutions de problèmes, jeux pédagogiques, activités corporelles : les actions et expérimentations de toutes sortes occupent la première place dans nos programmes. Elles favorisent la compréhension, entretiennent l'attention et accélèrent l'intégration des acquis en terme de savoir-faire et savoir-être.

A - comme Alternance

Nos formations sont structurées selon un principe d'alternance qui facilite l'apprentissage par une gestion adaptée des rythmes et de l'équilibre entre expérimentation pratique et apports théoriques.

A chaque fois que cela est possible, des temps d'intersession sont proposés qui permettent une expérimentation en contexte réel de travail avec retour d'expérience.

A - comme Autonomie

Nous accompagnons les participants vers l'autonomie dans la mise en œuvre des acquis de la formation :

- en faisant en sorte, en début de formation, que les stagiaires se mettent en chemin avec leurs propres objectifs d'apprentissage,
- en vérifiant régulièrement, en cours de route, où en est leur projet,
- en encourageant chaque participant, en fin de formation, à élaborer et réaliser son plan d'action personnel.



Mieux vivre l'accueil pour mieux accueillir

Cette formation pourra convenir à des personnes assurant l'accueil général de l'établissement, d'unités de service ou de services spécialisés.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Prendre conscience de l'importance du rôle de chargé d'accueil
- Développer leur maîtrise dans la posture d'accueil
- Renforcer leur aisance pour vivre plus sereinement les situations dégradées

Contenu-Programme

Identifier les enjeux de l'accueil

Prendre conscience de l'importance de son rôle et de sa mission

Les enjeux de la qualité de la relation

Accueillir avec professionnalisme

Savoir adapter son attitude et sa communication

Le langage positif (sourire, posture, vocabulaire, le ton, le débit...)

Développer son aisance et sa maîtrise en situation normale

Exercices d'entraînement afin d'intégrer les postures et acquérir les réflexes à appliquer en situation réelle

Garder une image professionnelle en toute circonstance

Gérer son stress et ses émotions lors de situations conflictuelles

Exercices d'entraînement afin d'adopter un comportement adapté en situation dégradée

Les + pédagogiques

- Exercices d'entraînement pour adopter le bon comportement en situation dégradée
- Possibilité de suivi en situation réelle

Durée

2 jours

ou

3 jours dont une journée de suivi en situation réelle

Groupe:

de 6 à 8 personnes



Mieux gérer le stress au quotidien

Cette formation pourra convenir à toutes les catégories de professionnels.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Mieux comprendre les mécanismes du stress
- Élaborer et mettre en œuvre des applications individuelles de gestion du stress
- Utiliser leur potentiel créatif pour développer le bon stress, dans l'exercice professionnel quotidien
- Améliorer leur résistance au stress et les capacités de contrôle de soi et de concentration

Contenu-Programme

Comprendre le stress

Détecter et identifier les manifestations du stress : physiologiques, émotionnelles, comportementales

Comprendre pourquoi et comment le corps réagit face au stress

Bon stress, mauvais stress

Prendre du recul pour mieux gérer le stress

Langage du corps et communication non verbale

Le mouvement dans la relation interpersonnelle

Apprendre à lâcher prise, prendre du recul et retrouver ses moyens

Savoir se détendre

Utiliser au quotidien les outils de gestion du stress

S'approprier les outils de gestion du stress pour les mettre en pratique dans son quotidien

Renforcer sa résistance au stress, ses capacités de contrôle de soi et de concentration

Communiquer son bon stress

Les + pédagogiques

- Exercices corporels simples à réutiliser au quotidien
- Intersession pour mise en pratique et retour d'expérience

Durée

2 jours (1 + 1 avec une intersession d'une semaine)

ou

3 jours (1 + 1 + 1 avec une première intersession d'une semaine puis une seconde d'un mois)

Groupe:

de 10 à 12 personnes



Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

Cette formation pourra convenir à toutes les catégories de professionnels.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Développer leurs compétences relationnelles
- Savoir s'exprimer ou s'affirmer de façon constructive
- Pouvoir maintenir leur capacité d'écoute et de dialogue, même en situation de tension, avec leurs interlocuteurs (collègues, patients, usagers, visiteurs,...)
- Savoir demander de l'aide, un conseil, un soutien et renforcer la coopération

Contenu-Programme

Une communication au service de la qualité de relation

Identifier les comportements qui empêchent la communication

Repérer les comportements qui facilitent la communication

Mieux gérer ses émotions pour une meilleure communication

Apprendre à s'écouter pour mieux s'exprimer : pratiquer l'auto-empathie

Les bases de la Communication Non Violente

Un processus en 4 étapes, adapté aux échanges professionnels

Savoir parler de « ce qui ne va pas » : exprimer reproches et critiques de façon constructive

Savoir s'exprimer avec clarté pour permettre une meilleure compréhension de ses attentes

Dialoguer pour mieux coopérer

Savoir accueillir les émotions de l'autre

La reformulation empathique au service du dialogue

Apprendre à négocier gagnant-gagnant

Les + pédagogiques

- Mises en situation à partir des expériences réelles des participants avec une approche de la CNV spécifiquement adaptée aux contextes professionnels
- Ateliers de pratique (en option) pour un suivi prolongé de la mise en œuvre et une meilleure intégration

Durée

3 jours (2 + 1 avec une intersession de 2 à 4 semaines)

ou

4 jours (2 + 1 + 1 avec intersessions de 2 à 4 semaines)

ou

5 jours (2 + 2 + 1 avec intersessions de 2 à 4 semaines)

Groupe:

de 10 à 12 personnes



Gagner en aisance dans la prise de parole

Cette formation pourra convenir à tous les professionnels désirant améliorer leur communication en contexte de groupe (réunion, transmissions ...).

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Savoir préparer et structurer un exposé et une prise de parole en public
- Apprendre à exprimer clairement leurs idées dans un groupe
- Prendre confiance en eux pour s'affirmer dans une réunion
- Acquérir une technique de prise de notes efficace en réunion et savoir retransmettre à un groupe la synthèse d'une réunion

Contenu-Programme

Utiliser sa voix et sa posture pour augmenter l'intensité de son message

Exercices d'articulation, débit, diction, silences

Placer sa voix grâce à la respiration abdominale

La posture et les gestes pour gagner en confiance et intéresser son auditoire

Prendre conscience de ses gestes parasites pour les éviter

Savoir s'appuyer sur ses émotions pour capter l'attention de son auditoire et le tenir en éveil

Utiliser l'improvisation théâtrale pour mieux communiquer et vaincre le « trac »

Savoir s'adapter à son auditoire

Être à l'écoute de ses interlocuteurs

Expérimenter le sens de la répartie et mobiliser ses idées, sa créativité

S'appuyer sur l'autre pour gagner en puissance

Techniques de prises de notes

Éléments essentiels pour une prise de note rapide et efficace

Apprendre à synthétiser

Les + pédagogiques

- Exercices d'improvisation théâtrale
- Travail corporel

Durée

2 jours (consécutifs ou 1 + 1 avec une intersession d'une semaine)

Groupe:

de 10 à 12 personnes



Bien vivre le changement

Cette formation pourra convenir à toutes les catégories de professionnels.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Savoir aborder le changement avec objectivité
- Comprendre les résistances et les étapes nécessaires au changement
- Renforcer les compétences relationnelles, et de communication notamment en situation de tensions ou de crise
- Acquérir et expérimenter des outils permettant de vivre sereinement une démarche de changement et de s'y impliquer efficacement

Contenu-Programme

Comprendre nos comportements face au changement et à l'incertitude

Le poids des habitudes et la peur de l'inconnu

Comprendre les étapes du changement

Savoir évaluer l'importance du changement

Faire face au changement

Savoir mieux accueillir et gérer ses résistances

Apprendre à se recentrer, à prendre du recul

Être victime ou être acteur, un choix déterminant

Savoir questionner et analyser la démarche de projet

RADAR : un outil pour naviguer dans l'incertitude, avec son équipe

Tenter une approche positive du changement

Les conditions pour bien vivre une dynamique de changement

Savoir s'appuyer sur ses ressources et utiliser ses stratégies de réussite

Apprendre à envisager les défis avec confiance

Les + pédagogiques

- Étude des dynamiques de changement à partir des expériences réelles des participants
- Application des outils à une gestion individuelle et une gestion collective de situations de changement

Durée

3 jours

(2 + 1 avec une intersession de 2 à 4 semaines)

Groupe:

de 10 à 12 personnes



Prévenir l'épuisement professionnel

Cette formation pourra convenir à toutes les catégories de professionnels.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Mieux repérer les éléments stressants qui peuvent amener à l'épuisement professionnel et en diminuer les risques
- Savoir tirer le meilleur de ses ressources pour agir en conséquence
- Bénéficier d'outils appropriés pour faire face à l'épuisement professionnel

Contenu-Programme

Comprendre les causes de l'épuisement professionnel

Définition de l'épuisement professionnel

Contextualisation et échanges

Apprendre à observer les symptômes et pouvoir se situer personnellement

Les différents facteurs de risques menant à l'épuisement professionnel

Apprendre à faire face

Prendre soin de soi et de ses besoins

Connaissance de soi et équilibre de vie

Diminuer les risques et s'appuyer sur les ressources du groupe

Notions d'intelligence collective et dynamiques relationnelles

Mieux gérer les situations complexes

Partages sur les différentes situations vécues par les participants

Les + pédagogiques

- Vidéo, brainstorming, échanges et partages sur le vécu des participants
- Intersession pour mise en pratique et retours d'expériences

Durée

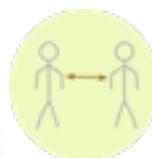
2 jours (1 + 1 avec une intersession d'une semaine)

ou

3 jours (1 + 1 + 1 avec une première intersession d'une semaine puis une seconde d'un mois)

Groupe:

de 10 à 12 personnes



Pratiquer et développer la bientraitance

Cette formation pourra convenir à des membres du personnel soignant ou éducatif.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Comprendre les fondements des bonnes pratiques professionnelles (Anesm)
- Prendre conscience des freins et des obstacles à la bientraitance
- Améliorer leurs pratiques et mieux les partager
- Savoir préserver le bien-être de l'utilisateur et des professionnels.

Contenu-Programme

Le concept de bientraitance selon les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm

Aspects littéraires et juridiques

La culture de la bientraitance

Bien-être de la relation à « l'autre » et enjeu « d'humanité »

Ce que la bientraitance n'est pas

Les préalables à la bientraitance (recommandations de l'EREMA)

Créer et renforcer les conditions de la bientraitance : compétence, déontologie, conscience de son action, respect de la dignité de la personne assistée et de ceux qui s'en occupent

La bientraitance un défi pour l'équipe : collégialité (secrets et informations partagées) du travail d'équipe

Un savoir-être pour la bientraitance

Une relation de sujet à sujet : investissement et mise à distance

Reconnaître et accepter ses limites

Le corps, les sensations, les émotions : développer la présence à soi, la présence à l'autre

Donner du sens au quotidien professionnel, aux actions de formation, au tutorat

Les + pédagogiques

- Stimulation du questionnement et des réflexions personnelles des participants sur le concept de bientraitance
- Mises en situation pour une évolution active des savoirs-faire et savoir-être

Durée

2 jours (consécutifs ou 1 + 1

avec une intersession d'une semaine)

ou

3 jours (2 + 1 avec une intersession de 2 à 4 semaines)

Groupe:

de 12 à 15 personnes



L'écoute empathique, pour accompagner en se préservant

Cette formation pourra convenir à des membres du personnel soignant ou éducatif, aux professionnels confrontés à la souffrance des patients, à la fin de vie.

La participation à la formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

La formation permettra aux participants de :

- Développer leur capacité d'empathie
- Découvrir les spécificités de l'écoute empathique
- Savoir accompagner par leur écoute
- Savoir adopter une attitude à la fois professionnelle et humaine dans des circonstances délicates

Contenu-programme

Les ressources de l'empathie

Distinguer sympathie, antipathie et empathie

Empathie : l'énergie, l'intention et la posture

Savoir se recentrer

Les clés de l'écoute empathique

Apprendre à écouter et accueillir l'émotion

Savoir repérer et accueillir les tensions et la souffrance

Prendre en compte la dimension émotionnelle chez son interlocuteur

Savoir écouter pour soutenir et accompagner

Pratique de la reformulation empathique

Accueillir la souffrance en se préservant

Apprendre à évaluer sa disponibilité et ajuster son attitude

Comprendre la demande derrière la plainte

Savoir distinguer les limites de ses compétences et de sa mission

Savoir dire « Non » de façon constructive

Les + pédagogiques

- Mises en situation à partir des expériences réelles des participants
- Ateliers de pratique (en option) pour un suivi prolongé de la mise en œuvre et une meilleure intégration

Durée

3 jours (2 + 1 avec une intersession de 2 à 4 semaines)

ou

4 jours (2 + 1 + 1 avec intersessions de 2 à 4 semaines)

Groupe:

de 10 à 12 personnes

