

CATALOGUE DE FORMATIONS

SOMMAIRE

1 - COMMUNICATION ET RELATIONS PROFESSIONNELLES	P2
2 – GESTION DES CONFLITS	P4
3 - ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	P6
4 - COHÉSION D'ÉQUIPE	P7
5- ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL	P9
6 – LA COMMUNICATION DANS LE SECTEUR DE L'ANIMATION	P 1 1

COMMUNICATION ET RELATIONS PROFESSIONNELLES

PUBLIC

Toute personne désireuse d'améliorer ses compétences relationnelles dans son environnement professionnel (managers, collaborateurs, travailleurs sociaux, ...).

OBJECTIFS

- Savoir clarifier et analyser toute situation de relations professionnelles et se positionner de façon adaptée.
- Connaître les freins à la communication
- Obtenir une plus grande efficacité et un mieux être de chacun dans son rôle professionnel.

CONTENUS

- Repérer les attitudes anti-relationnelles
- Savoir analyser une situation relationnelle et la clarifier
- Prendre du recul sur ses réactions émotionnelles
- Distinguer relation personnelle et relation professionnelle
- La relation hiérarchique
- S'affirmer dans le respect de soi et de l'autre ; distinguer la personne de son acte.
- Passer clairement un message et écouter celui de l'interlocuteur
- Savoir formuler une demande de façon pertinente
- Nourrir et dynamiser les relations en équipe.

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Jeux de rôles.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire d'évaluation et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire de satisfaction.

DUREE

1 jour soit 6h30.

TARIF

- 150 euros pour les particuliers

- 250 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Ce tarif comprend la participation à la formation et le support pédagogique

Acompte à l'inscription : - 50 euros pour les particuliers - 100 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Tarif formation réalisée en intra, c'est-à-dire sur le lieu de la structure : 1 000 euros.

Selon le lieu de la formation, peuvent s'ajouter les frais de déplacement de la formatrice ainsi que les frais d'hébergement.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirrolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.

GESTION DES CONFLITS

PUBLIC

Toute personne désireuse d'améliorer ses compétences relationnelles dans son environnement professionnel (managers, collaborateurs, travailleurs sociaux, ...).

OBJECTIFS

- Savoir repérer les sources de conflit
- Avoir des outils pour gérer efficacement les situations de conflit
- Trouver des solutions pour sortir des conflits

CONTENUS

- Savoir analyser une situation relationnelle et la clarifier
- Prendre du recul sur ses réactions émotionnelles
- S'affirmer dans le respect de soi et de l'autre ; distinguer la personne de son acte.
- Rester à l'écoute au-delà des « comportements écran » de l'interlocuteur.
- Trouver l'attitude juste vis-à-vis de « personnalités difficiles »
- Savoir gérer les différends pour en faire des occasions d'évolution.
- La référence au « cadre » (pouvoir, autorité, règle, sanction).
- Sensibilisation à l'écoute

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Jeux de rôles.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire d'évaluation et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire de satisfaction.

DUREE

1 jour soit 6h30.

TARIF

- 150 euros pour les particuliers

- 250 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Ce tarif comprend la participation à la formation et le support pédagogique

Acompte à l'inscription : - 50 euros pour les particuliers - 100 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Tarif formation réalisée en intra, c'est-à-dire sur le lieu de la structure : 1 000 euros.

Selon le lieu de la formation, peuvent s'ajouter les frais de déplacement de la formatrice ainsi que les frais d'hébergement.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.

ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

PUBLIC

Professionnels de la relation d'aide : soignants, éducateurs, animateurs, travailleurs sociaux, ...

OBJECTIFS

- Obtenir une plus grande efficacité et un mieux être de chacun dans son rôle professionnel,
- Prendre du recul sur sa pratique professionnelle
- Trouver des solutions aux situations rencontrées, réfléchir notamment à l'attitude juste à avoir vis-à-vis du comportement de certaines personnes accueillies (par exemple, agressives ou en grande souffrance)
- Stimuler, par ces échanges, des relations plus « vivantes » au sein de l'équipe.

CONTENUS

- La coresponsabilité dans la relation
- Savoir communiquer de façon bienveillante : s'affirmer dans le respect de soi et de l'autre
- Les bases de l'écoute : niveaux et registres d'expression, confirmation et reformulation
- Identifier ses apports, ses attentes et ses limites dans la relation d'aide.
- Rester à l'écoute au-delà des « comportements écran » de l'interlocuteur.
- Savoir gérer les différends pour en faire des occasions d'évolution.
- La référence au « cadre » (pouvoir, autorité, règle, sanction).

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Jeux de rôles.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire d'évaluation et de satisfaction.

DUREE

1 journée de lancement pour poser les bases théoriques, puis des rencontres mensuelles de 1 à 2h selon le nombre de personnes engagées dans l'action.

TARIF

A définir selon les modalités d'interventions.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.

**Christine Barroux - 06 31 73 01 27 - barroux.christine@orange.fr – site : www.delier-la-vie.com
N° SIRET 47916409700038**

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 63 04765 63 auprès du préfet de région Auvergne- Rhône-Alpes

COHESION D'ÉQUIPE

PUBLIC

L'ensemble des membres d'une équipe avec son responsable direct. Compte-tenu de l'objectif, il est important que tous soient présents afin de ne laisser personne à l'écart de la dynamique créée.

OBJECTIFS

- Favoriser un fonctionnement harmonieux et efficace entre les membres d'une équipe, tant sur le plan organisationnel que relationnel.
- Renforcer la dynamique d'équipe, développer la confiance mutuelle et créer un climat naturel de dialogue exempt de tout « non-dit ».

CONTENUS

REPÈRES SUR LA COMMUNICATION ET L'ÉCOUTE

- Le schéma de base de la relation, les règles relationnelles simples
- Le rapport au cadre
- Se situer entre relation personnelle et professionnelle
- Se responsabiliser vis-à-vis de ce qui nous arrive et des solutions à trouver
- Nourrir positivement une relation
- Identifier ses apports, attentes et ses seuils de tolérance dans une relation
- Savoir poser clairement une demande, passer clairement un message de consigne, de recadrage, de valorisation
- Sensibilisation à l'écoute

REPÈRES EN SITUATION DE CONFRONTATION

- Se positionner dans 3 registres : difficulté, ressenti, demande
- Rester à l'écoute au-delà des comportements écran de l'interlocuteur
- S'affirmer dans le respect de soi et de l'autre, distinguer la personne de son acte
- Gérer son propre stress pour ne pas le projeter sur les interlocuteurs
- Savoir entendre sans nécessairement approuver
- Savoir gérer les différends pour en faire des occasions d'évolution
- Faire face aux objections
- Trouver l'attitude juste vis-à-vis des « personnalités difficiles »

LA DYNAMIQUE D'ÉQUIPE

- Mission de chacun et complémentarité
- Objectifs personnels et objectifs communs
- Les forces et les axes de progrès de l'équipe
- Travail sur la confiance

L'ORGANISATION DE L'ÉQUIPE

- Circulation de l'information
- Le cadre de fonctionnement de l'équipe
- Les procédures de travail

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire d'évaluation et de satisfaction.

DUREE

Selon les besoins exprimés et l'objectif poursuivi, l'action se déroule sous forme de **temps collectifs** de durée variant **d'une demi-journée à 2 jours**, espacés les uns des autres d'une quinzaine de jours.

Dans certains cas, une première phase **d'écoute individualisée** de chaque membre de l'équipe peut être proposée, sous forme d'entretiens. Elle vise à permettre aux personnes d'être entendues sur leur vécu professionnel et leurs attentes plus précises de cette démarche de cohésion, et à faciliter leur prise de parole lors des futures rencontres collectives ; elles permettent également au formateur de se faire une idée précise de la situation de l'équipe et de pouvoir dessiner un déroulement et une méthodologie adaptées pour les rencontres à venir, ainsi qu'à percevoir les éventuels points de difficultés relationnelles sur lesquels il sera nécessaire de proposer une clarification.

Selon les besoins qui apparaissent, un **accompagnement personnalisé** d'une personne peut être décidé, par le biais d'entretiens effectués en alternance avec les temps collectifs, de même que **des entretiens à 2 ou 3** pour la clarification de situations spécifiques.

Pendant la phase d'accompagnement, le formateur est disponible pour des **entretiens téléphoniques** ponctuels

TARIF

A définir selon les modalités d'intervention.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.

**Christine Barroux - 06 31 73 01 27 - barroux.christine@orange.fr – site : www.delier-la-vie.com
N° SIRET 47916409700038**

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 63 04765 63 auprès du préfet de région Auvergne- Rhône-Alpes

ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE EN SITUATION D'ACCUEIL

PUBLIC

Toute personne chargée d'accueil (service public, entreprise, association, ...).

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la fonction accueil au service de sa structure et des usagers.
- Utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique efficace et de qualité.
- Définir les notions de conflit et d'agressivité.
- Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant.
- Adapter son attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive.
- Mettre en place une communication appropriée aux circonstances quelque soit le public

CONTENUS

- Rôles et missions du chargé d'accueil :
 - Le positionnement,
 - Les valeurs de la structure,
 - Les attentes du public,
 - La qualité de l'accueil (gestion de l'information, organisation spatiale, perception de l'utilisateur).
- Outils de la communication :
 - Communication verbale et non verbale (écoute active, questionnement, reformulation, voix/langage/diction).
- Gestion des situations spécifiques d'accueil :
 - Les notions de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence.
 - Les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits.
 - Les situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse.
 - Les techniques de communication de prévention et de gestion des conflits.
 - Les différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre.
 - Les attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation.
 - Les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Jeux de rôles.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire d'évaluation et de satisfaction.

DUREE ET TARIFS

1 journée de formation et un point étape de 3h, en laissant un temps d'expérimentation de 2 à 3 semaines.

- 200 euros pour les particuliers

- 350 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

* Ce tarif comprend la participation à la formation et le support pédagogique

** Acompte à l'inscription : - 50 euros pour les particuliers - 100 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

*** Tarif formation réalisée en intra, c'est-à-dire sur le lieu de la structure :

- 1 400 euros.

Selon le lieu de la formation, peuvent s'ajouter les frais de déplacement de la formatrice ainsi que les frais d'hébergement.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.

LA COMMUNICATION DANS LE SECTEUR DE L'ANIMATION

PUBLIC

Animateurs jeunesse et professionnels de l'animation.

OBJECTIFS

- Savoir se positionner dans une relation adulte/enfant.
- Connaître les freins à la communication
- Connaître les besoins de l'enfant, ses langages.

CONTENUS

- Le schéma de base de la relation
- Repérer les attitudes anti-relationnelles
- Connaître les règles d'hygiène relationnelle pour un positionnement juste
- Distinguer la personne de son comportement
- Les différents langages de l'enfant
- Les besoins relationnels de l'enfant
- Pouvoir/autorité, la sanction et le cadre éducatif

METHODE

- Outils et apports théoriques issus de la Méthode ESPERE® de Jacques Salomé.
- Etudes des situations apportées par les participants et visualisation.
- Jeux de rôles.
- Groupe limité à 12 personnes.

SUIVI ET EVALUATION

- Feuilles de présence,
- Attestation de fin de formation,
- Evaluation des connaissances par un questionnaire d'évaluation et des cas pratiques,
- Evaluation de l'action de formation par un questionnaire de satisfaction.

DUREE

1 jour soit 6h30.

TARIF

- 120 euros pour les particuliers

- 220 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Ce tarif comprend la participation à la formation et le support pédagogique

Acompte à l'inscription : - 50 euros pour les particuliers - 100 euros pour les personnes morales (associations, institutions, entreprises)

Tarif formation réalisée en intra, c'est-à-dire sur le lieu de la structure : 800 euros.

Selon le lieu de la formation, peuvent s'ajouter les frais de déplacement de la formatrice ainsi que les frais d'hébergement.

INTERVENANTE

Christine Barroux est formatrice en relations humaines, formée et supervisée au Centre Reliance d'Echirrolles.

Formée à la Méthode ESPERE ® et Membre de l'INSTITUT ESPERE INTERNATIONAL.