

Management, communication, relations et pratiques professionnelles



La notion de bonne distance dans la relation d'aide	1
Le conflit et la médiation	2
Se réconcilier avec le conflit dans le travail d'équipe	3
Travailler en équipe : approche psychosociale	4
La communication durant les soins prodigués en institution	5
Prise en compte des émotions dans la pratique soignante et éducative	6
Analyse de la pratique	7
Orientations professionnelles	8

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

1 journée, 7 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

220€/personne
20% de remise à partir de 4
personnes de la même
entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur
sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

**Concepteur du
programme :**

Psychologue clinicien

Réf. : AP03-16

Présentation du programme.

La relation d'aide trouve des applications bénéfiques dans les divers domaines où se rencontrent des personnes en besoin de soutien et de réconfort dans les moments de souffrance qui accompagnent leurs expériences de vie et de maladie. L'objectif ici est de découvrir des outils permettant une meilleure prise en soins en s'appuyant sur une relation d'aide efficace.

Contenu.**Concepts de la relation d'aide :**

L'écoute, la présence, l'acceptation, le respect, l'empathie, l'authenticité et la congruence sont autant de savoirs-être nécessaires à une relation d'aide efficace.

- Naissance du « besoin d'aide »
- La programmation neurolinguistique

La notion de dépendance :

La notion de bonne distance est indissociable de celle de la relation d'aide. Le couple aidant/aidé peut-être formé par divers acteurs de la prise en soins.

- Interdépendance aidant/aide
- Asymétrie aidant/aide

Cas cliniques :

- Les acteurs de la relation : professionnels et familiaux
- Madame et Monsieur B. : un accompagnement envahissant

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

2 journées, 14 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

396€/personne
20% de remise à partir de 4
personnes de la même
entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur
sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

**Concepteur du
programme :**

Médiateur familial

Réf. : BD10-17

Présentation du programme.

Nous définirons la notion de conflit. Nous étudierons l'impact du conflit sur la dynamique relationnelle et sur les protagonistes. Nous étudierons les outils pour faire évoluer une situation de conflit, en particulier la médiation.

Contenu.**Approfondir la notion de conflit :**

- Définition du conflit, sa dynamique et ses enjeux :
 - Le conflit construit, le conflit détruit
 - Le conflit n'est pas la violence
 - L'objet du conflit et la relation à l'autre
 - Dimension personnelle et sociale du conflit
- Les acteurs :
 - Comment se construit notre rapport au conflit ?
 - Divers positionnements possibles, pourquoi ?
- Identification et distinction entre les différents modes de traitement de conflit :
 - Médiation
 - Arbitrage
 - Conciliation
 - Négociation, etc.

Faire évoluer une situation de conflit :

- La médiation
- Différentes stratégies pour faire évoluer une situation de conflit
- Mise en situation

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

1 journée, 7 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

220€/personne
20% de remise à partir de 4
personnes de la même
entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur
sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

**Concepteur du
programme :**

Psychologue clinicien

Réf. : NC07-16

Présentation du programme.

Utiliser le conflit comme vecteur de changement en construisant en amont une posture mobilisable lors du conflit et en élaborant des outils de gestion et de résolution des conflits.

Contenu.**Construire une posture mobilisable :**

- Dynamique des groupes, inéducabilité et positivité des tensions
- Le conflit comme une opportunité de développement personnel
- Stratégies émotionnelles, cohérence et priorité, théorie de l'esprit et synchronisation émotionnelle

L'objectif est de construire une attitude face aux conflits, d'y être préparé pour en faire des opportunités de progression et de changement.

Outils de gestion et de résolution des conflits :

- Le fond et la forme, savoir dire non, produire de l'explicite et gérer les implicites, savoir négocier, le pas de côté, le conflit comme épreuve de réalité relationnelle
- La résistance aux influences toxiques, les stratégies de cohésion, les techniques de résolution de conflits et négociation
- Mise en situation et jeux de rôle

L'objectif est d'acquérir des outils concrets et constructifs face aux conflits pour les utiliser plutôt que de les subir sans maîtrise.

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

1 journée, 7 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

220€/personne
20% de remise à partir de 4 personnes de la même entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

Concepteur du programme :

Psychologue clinicien

Réf. : NC08-16

Présentation du programme.

Trouver sa place dans une équipe, faire circuler l'information, partager les savoir-faire pour collaborer efficacement.

Contenu.**C'est quoi une équipe ?**

- Dynamiser des groupes
- Différenciations des rôles
- Verticalité et horizontalité
- Théories de la communication
- Partage des expertises
- Multiplicité des regards

L'objectif est de capitaliser sur les compétences et les qualités de chacun pour que se cumulent les potentiels plutôt que les faiblesses.

Comment être efficient ?

- Cohérence et cohésion
- Respect de soi et des autres et des objectifs
- Identification des expertises
- Définitions claires des buts, des moyens, des progressions et des stratégies
- Répartitions des tâches
- Leadership
- Travailler dans l'explicite
- Autoriser la libre circulation des idées et libérer la créativité collective
- Accepter les compromis
- Instituer un cadre collectif opérant
- Feed-back et réajustements

L'objectif est de mettre en place des outils pour créer une interaction efficace.

Mise en situation et entraînement :

Utilisation et entraînement sur les outils acquis lors des 2 étapes précédentes : réalisation d'un projet collectif.

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

1 journée, 7 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

220€/personne
20% de remise à partir de 4 personnes de la même entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

Concepteur du programme :

Psychologue clinicien

Réf. : AP04-16

Présentation du programme.

Il est ici question de clarifier la notion de communication au sens large du terme et de préciser les principaux axes d'une communication thérapeutique pour une relation d'aide efficace. Enfin, quelques outils et techniques de la communication thérapeutique seront abordés.

Contenu.**La communication :**

Dans son étymologie, l'action de communiquer est synonyme de partage, de transmission et de mise en commun.

- La communication : faire passer le message
- Communication non verbale : les actes du corps

La relation thérapeutique :

« La qualité relationnelle est ce qui enveloppe les soins et leur confère un caractère humain ».

- Communication professionnelle : consciente, lucide, responsable, chaleureuse
- Utilisation thérapeutique de soi

Cas clinique : Madame C.

- Institutionnalisation : manque de communication
- Le moment de la toilette : lutter contre l'instrumentalisation de la personne

Dans ce programme seront abordés les notions d'empathie, d'écoute active, de démarche active dans le soin.

Les thèmes d'éducation thérapeutique du patient et d'alliance thérapeutique seront évoqués.

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

2 journées, 14 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

396€/personne
20% de remise à partir de 4 personnes de la même entreprise

Participants :

Tout personnel du secteur sanitaire et médico-social

Effectif :

10 à 12 personnes

Concepteur du programme :

Educateur spécialisé

Réf. : AM03-16**Présentation du programme.**

Repérer l'influence de la dimension affective dans la relation soignante et adopter une posture ajustée.

Contenu.**Expression des vécus professionnels :**

- Présentation des stagiaires
- Création d'un espace de confiance et sécurisant
- Repérer l'influence de la dimension affective dans sa pratique professionnelle et échanger sur « ce que ça nous fait »

Emotions et relation soignante :

- Apports théoriques sur les émotions
- Travail sur les représentations personnelles, professionnelles et sociales des soignants/soignés
- Présentation théorique et échanges sur les outils de communication

Permettre le renforcement des compétences professionnelles :

- Développement d'un savoir-être et d'un savoir-faire propice à la prise en compte des émotions dans la relation de soin
- Bilan collectif et évaluation individuelle sous forme de questionnaire

Travail qui s'appuie sur la théorie des représentations sociales de Moscovici, le concept de genre et l'approche centrée sur les personnes (counseling) de Carl Rogers.

Travail qui s'inscrit dans la verbalisation des émotions dans la logique du PRODAS (Programme de Développement Affectif) en provenance du Québec.

Approche pédagogique interactive et participative permettant une expérimentation de méthodes et d'outils ajustés aux problématiques des situations travaillées (jeux de rôle, vidéos langage, programmes spécialisés, mallettes pédagogiques, etc.).

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

Cycle de formation : 2 heures
tous les 2 mois ou 1 demi-journée
par trimestre – répété X fois

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

Sur devis

20% de remise à partir de 4
personnes de la même entreprise

Participants :

Professionnels des structures du
secteur sanitaire et social, de la
petite enfance, médical, de
l'éducation, etc.

Effectif :

8 à 12 personnes

Concepteur du programme :

Médiatrice familiale

Réf. : BD11-16

Présentation du programme.

Aujourd'hui, exercer un métier comportant une composante relationnelle prédominante requiert intelligence, conception de savoirs abstraits, capacité de réflexion individuelle et en groupe. Dans un contexte professionnel devenu plus complexe, la position « métacognitive », c'est-à-dire la capacité de « se regarder agir », est devenue un facteur essentiel de changement.

Il est nécessaire de penser ce que l'on fait, de s'adapter, de communiquer, d'interagir en cohérence. Cela passe par une écoute plus grande des besoins des personnes. Cela demande du temps, le temps de la mise en perspective et de l'élaboration d'un questionnement. C'est le but poursuivi par l'analyse de la pratique.

La notion d'analyse de la pratique désigne une méthode fondée sur l'analyse d'expériences professionnelles, récentes ou en cours, présentées par leurs auteurs dans le cadre d'un groupe.

Contenu.

- Ce qu'on fait et dont on ne parle pas parce que ça ne correspond pas forcément à ce qui est prescrit (différence entre travail prescrit et travail réel) ;
- Ce qu'on souhaiterait faire et qu'on n'arrive pas à faire (« empêchements d'agir » et « idéal professionnel ») ;
- Ce qu'on fait et qu'on aimerait ne pas faire ;
- Ce qu'on fait sans vraiment avoir conscience qu'on le fait, soit qu'il est plus confortable de ne pas le savoir, soit que cette manière de faire est tellement « incorporée » qu'on ne s'en rend plus compte.

Le travail d'analyse de la pratique relève de la prise de conscience de ses actions. Après avoir énoncé les « vécus de l'action », les participants vont rechercher ensemble des pistes explicatives et compréhensives en le questionnant. Il s'agit de construire l'expérience en la verbalisant et en la confrontant aux regards croisés du groupe.

Analyser impose une opération de division, de déconstruction. La recherche de compréhension passe par l'écoute et le questionnement du discours. Puis, l'analyse prend la forme d'hypothèses explicatives élaborées ensemble, et mène à la recherche de réponses adaptées.

L'écoute, la confidentialité, le respect de l'autre et le non jugement sont les principes de base de l'analyse de la pratique.

Dates de formation :

A définir avec la structure

Durée de formation :

½ journée
3 heures

Lieu de formation :

A définir avec la structure

Tarif :

100€/personne
20% de remise à partir de 4
personnes de la même
entreprise

Participants :

Tout public

Effectif :

10 à 12 personnes

**Concepteur du
programme :**

Formateur principal DE
AMP
Moniteur éducateur

Réf. : AR03-17

Présentation du programme.

L'objectif de cette formation est de déterminer l'orientation professionnelle en construisant un projet d'avenir en fonction des expériences personnelles, des intérêts, des motivations et des aptitudes intellectuelles.

Le but est de présenter aux futurs professionnels toutes les faces des métiers du médico-social, leurs fonctions, les contraintes, les points positifs, l'évolution possible, afin de les mettre face à la réalité des métiers. C'est une démarche qui les aidera à s'identifier et affiner leur recherche. Une bonne orientation professionnelle est la clé d'un épanouissement personnel et professionnel.

Contenu.

- Orienter les personnes vers un choix professionnel :
 - Connaître les différents métiers du médico-social, rencontre avec des professionnels
 - Avoir des connaissances sur les différents publics accueillis en structure
 - Faire un point selon ses envies et possibilités.
- Présentation des différentes formations possible.
- Echange entre professionnels et « stagiaires ».

Complément de formation.

Pour un approfondissement des référentiels de chaque métier, nous vous proposons une demi-journée supplémentaire dans nos locaux, 29 Rue Trivalle à Carcassonne : un représentant de chaque profession (Moniteur éducateur, Educateur spécialisé, Aide médico-psychologique, Aide-soignant, Infirmier, Educateur de jeunes enfants) sera présent afin de répondre de façon collective ou individuelle aux questionnements de ces futurs professionnels.