

Actions de formation et accompagnement – Management

Page 3

Actions de formation – Négociation Sociale

Page 4

Actions de formation – Juridique

Page 5

Actions de formation et accompagnement – Santé

Page 6

SOMMAIRE

<i>FM1_</i> Établir et maintenir une confiance réciproque	8
<i>FM2_</i> Gestion des conflits	9
<i>FM3_</i> Informer et faire circuler l'information	10
<i>FM4_</i> Fidéliser le personnel	11
<i>FM5_</i> Résorber le stress et les risques psycho-sociaux	13

SOMMAIRE

FNS1_ Relations sociales

4

SOMMAIRE

<i>FJ1_</i> Le Contrat de Travail	18
<i>FJ2_</i> Spécificités juridiques du secteur des services à la personne	19
<i>FJ3_</i> Le droit disciplinaire dans votre entreprise	20
<i>FJ4_</i> La paie (initiation)	21
<i>FJ5_</i> La paie (perfectionnement)	22

SOMMAIRE

<i>MS1_</i> IDE Référent(e)	24
<i>MS2_</i> Le Management de la confiance	26
<i>MS3_</i> Gestion de conflits	27
<i>MS4_</i> Informer et faire circuler l'information	28
<i>MS5_</i> Fidéliser le personnel	29
<i>MS6_</i> Mener un entretien annuel	31
<i>MS7_</i> Mener un entretien de professionnalisation	32
<i>FS1_</i> Développer les compétences de tuteurs au sein des SAP	33
<i>FS2_</i> Établir les conditions de bienveillance et lutter contre les maltraitances	34
<i>FS3_</i> Communiquer avec les familles et les résidents	35
<i>FS4_</i> Développer les compétences pour l'aide à domicile	37
<i>FS5_</i> La prévention des risques au domicile des personnes dépendantes	38
<i>FS6_</i> Compétences des Managers de secteur de l'Aide à Domicile	39
<i>FS7_</i> Connaissance de la personne âgée et des troubles du comportement	40

Établir et maintenir une confiance réciproque (Manager/Subordonné)

Objectifs

Faire en sorte que le manager sache et puisse établir une confiance réciproque sans équivoque avec tous les membres de son équipe,
Créer les conditions d'une communication individuelle et collective riche au sein de l'équipe,
Dépasser le stade de la bonne volonté, des intentions et du discours,
Oser la confiance et assumer les conditions sine qua non de la confiance (par ex pas de confiance sans contrôle).

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Managers en situation (et/ou chefs de projet),
Managers de managers,
Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- Créer les conditions de la confiance :
 - La prise de fonction par le manager
 - L'intégration d'un nouvel embauché dans l'équipe
 - La confiance à restaurer (plan d'action)
- Le rappel du cadre (environnement)
 - Les droits et les devoirs
 - Les marges de manœuvre
 - Les limites et le devoir de réserve
- Les modes et niveaux de la communication interpersonnelle
 - Le cadre de référence
 - La distinction entre Fait Opinion et Sentiment
 - Jugement de valeur et mauvaise foi
- L'autorité et l'exemplarité
 - Distinguer et accroître Pouvoir et Autorité
 - Distinguer Reproche (sur la personne) et Réprimande (sur la situation)



Gestion des conflits

Objectifs

- Position de vie et risque conflictuel
- Prendre du recul sur la notion de conflit
- Acquérir et mettre de la méthode dans la gestion des conflits
- S'affirmer et dire non sans conflit
- La relation de collaboration

Publics

- Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
- Managers en situation (et/ou chefs de projet),
- Managers de managers,
- Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

- Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
- 2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
- 2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- Les conflits
 - Typologies et formes de conflits
 - Les positions conflictuelles
 - Facteurs de déstabilisation
- La résolution
 - Les démarches
 - Position donnant/donnant
 - La communication efficace
- Les opportunités
 - Les savoirs faire transactionnelles
 - Prendre en compte l'intérêt de l'autre
 - Respecter ses propres intérêts
- Intervenir sur les positions de l'autre
 - Les conditions d'une bonne relation
 - Maîtrise de la dialectique



Informer et faire circuler l'information

Chaque membre de l'équipe ou du groupe projet dispose de l'information nécessaire et suffisante à sa fonction pour agir de façon optimale

Objectifs

- Faire faire et obtenir en évitant de faire à la place de,
- Amener son équipe à se dépasser, à contribuer à hauteur des objectifs de la mission,
- Faire progresser en exerçant un regard critique,
- Accompagner le changement.

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Managers en situation (et/ou chefs de projet),
Managers de managers,
Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes

Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- Adopter une attitude et une posture de collaboration :
 - Comment je me positionne dans la relation ?
 - Comment je positionne mon interlocuteur dans la relation ?
 - Éviter les positions conflictuelles
 - Établir une relation Gagnant/Gagnant
- Faire de l'écoute active (Empathie) en toute conscience
 - La pratique de l'écoute active
 - L'empathie pour créer du lien relationnel et de la confiance
 - Faire passer le message en respectant son interlocuteur
- Élargir le spectre de sa communication interpersonnelle
 - Au niveau du langage, de la pensée, des émotions et de l'attitude
 - Sur 4 modes de communication : Émettre, Recevoir, Faciliter et Influencer
- La relation d'aide dans le management de proximité
 - Agir sur l'implication et la motivation de son équipe
 - L'exemplarité comme vecteur majeur de la communication du manager



Fidéliser le personnel, limiter le turn-over pour maintenir la qualité exigée

Un turn-over important fait courir des risques importants à toute structure comme la perte de savoir faire, la baisse de la qualité, la dégradation des conditions de travail, une augmentation du stress négatif ou une dégradation du climat interne. Le manager doit créer les conditions de travail, centre de gravité d'une collaboration harmonieuse respectant les valeurs de l'entreprise, la vision et les valeurs des collaborateurs, un climat serein et un travail en équipe efficace.

Objectifs :

- Mettre ses collaborateurs en progrès,
- Détecter et remédier à la démotivation,
- Créer et entretenir un climat de relations interpersonnelles harmonieuses,
- Développer l'autonomie,
- Favoriser l'émulation du travail en équipe
- Elargir sa relation interpersonnelle,
- Accroître son exigence et son exemplarité.

Publics

Chefs d'établissement de soins

Cadres de soins

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,

Managers en situation (et/ou chefs de projet),

Managers de managers,

Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (Formation de Directeur de structure de soins)

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes



Fidéliser le personnel, limiter le turn-over pour maintenir la qualité exigée

Programme

- **Adopter une attitude et une posture de collaboration :**
 - Comment je me positionne dans la relation ?
 - Comment je positionne mon interlocuteur dans la relation ?
 - Gérer les situations conflictuelles
 - Établir une relation Gagnant/Gagnant
 - Complimenter avec sincérité
 - Réprimander avec équité sans reproche

- **La relation d'aide dans le management de proximité**
 - Agir sur l'implication et la motivation de son équipe
 - L'exemplarité comme vecteur majeur de la communication du manager
 - Tirer le meilleur de son collaborateur

- **L'implication du groupe sur l'innovation**
 - Faire adhérer et susciter l'envie et l'intérêt
 - Valoriser la contribution individuelle et collective
 - Permettre au groupe d'étalonner son avancement sur la mission

- **Accompagner le changement en développant la capacité de résilience**
 - La résilience individuelle et collective,
 - Rebondir et faire rebondir,
 - Développer l'agilité organisationnelle.

- **travailler en profondeur sur la motivation**
 - aider ses subordonnés à se fixer une ambition à terme.
 - Le manager détecte les indices de la démotivation.
 - Le manager délègue avec efficacité.
 - Le manager se nourrit des remarques, critiques, réactions qui lui permettent de rebondir.
 - Le manager ne fait jamais à la place de son subordonné.
 - Le manager accorde de l'importance à l'élégance de la forme et du savoir-faire.

- **Remettre en cause pour faire progresser**
 - Différencier entre directivité et non directivité
 - Savoir réprimander plutôt que reprocher
 - Exercer un regard critique



Résorber le stress et les risques psycho-sociaux

Limitier les risques psycho-sociaux dans l'entreprise en mettant l'équipe en énergie et en résorbant la démotivation

Objectifs

Identifier tous les facteurs anxiogènes liés à l'activité professionnelle
Mettre en place une dynamique positive du travail
Résorber la démotivation et le stress au travail
Agir sur les conditions de travail et l'environnement relationnel
Faire de l'activité professionnelle un espace de réalisation et d'épanouissement personnel

Publics

Tout public.

Durées et Tailles de groupe

2 journées de formation (avec travaux pratiques de mise en situation et application de techniques)
pour des groupes de 10/12 personnes

Programme

- Les causes et les effets des risques psycho-sociaux (stress négatif)

Risques liés aux conditions de travail
Risques liés à l'organisation, définition, reporting, performance
Risques liés au management, relation,
Risques liés à l'incompétence,
Risques liés à l'environnement

- Détecter et résorber la démotivation au travail (stress négatif)

Écoute, observation et relation d'aide du manager
Exigence, recadrage et mise en progrès
Pouvoir de sanction et capacité à faire rebondir



Résorber le stress et les risques psycho-sociaux

Limitier les risques psycho-sociaux dans l'entreprise en mettant l'équipe en énergie et en résorbant la démotivation

Programme (suite)

- Mettre en énergie (stress positif)

Définir et réactualiser les fonctions

Déterminer un référentiel des compétences nécessaires

Permettre de situer son action (tableau de bord)

Engager à l'action (objectifs, évaluation, suivi)

Reconnaître les efforts (suivi, recadrage, accompagnement)

- Encourager et développer les comportements résilients (stress positif)

Permettre à chacun d'exprimer sa personnalité dans son travail

Encourager la capacité à se projeter dans l'avenir

Créer les conditions de l'entraide et de la solidarité

Promouvoir l'autonomie et l'auto-contrôle



Relations Sociales

Se positionner, Anticiper et gérer les tensions et les désaccords

Objectifs

- Savoir se positionner dans sa fonction face aux partenaires sociaux,
- Mieux gérer la relation avec les élus et représentants du personnel,
- Faire circuler l'information montante et descendante,
- Anticiper les tensions et détecter les situations potentiellement conflictuelles

Publics

Assistants d'exploitation et encadrement

Durée et Taille de groupe

Une journée de formation avec études de cas et mises en situation

Contenu

- Législation sociale

Rôles et fonctions des partenaires sociaux dans l'entreprise
 Élus et délégation
 Instances représentatives CE, DP et CHSCT
 L'organisation syndicale et le fonctionnement des syndicats
 La négociation dans le cadre des accords d'entreprise

- La relation interpersonnelle

Les conditions de la relation interpersonnelle
 Les risques de blocage et relation conflictuelle : Éviter la déstabilisation et les situations de crise
 Agir sur la relation interpersonnelle :: Agilité relationnelle : 16 postures d'une relation efficace
 Adapter sa communication à son interlocuteur

- Le processus de la situation conflictuelle

Les situations à risques (affrontement, relation de pouvoir, évitement)
 Le contrôle de l'émotivité (stress, colère, fuite)
 La montée en puissance du conflit (séquences, surenchères, blocages et nuisances)
 La prévention des risques, les symptômes et les remèdes

- La circulation de l'information

L'enjeu de l'information (le pouvoir de l'information)
 Rapidité de la circulation de l'information et nature de l'information
 La rumeur comme indicateur de manque d'information
 Information descendante / Information remontante

- Management et partenaires sociaux

La relation efficace entre le management et les partenaires sociaux
 Postures et communication de face à face
 Risques (de dérapages sur le conflit) et opportunités (d'une relation constructive)



Le Contrat de travail

Maîtriser la paie, sa préparation, être en capacité de préparer les déclarations sociales obligatoires

Objectifs

- Assurer l'établissement de la paie de l'entreprise
- Appréhender tous les cas possibles, maîtriser les éléments variables
- Gérer les déclarations sociales et appréhender les éventuels contrôles

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Responsable de la gestion du personnel, DRH, Responsable Paie
Assistante RH, Gestionnaire de paie

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- Les éléments préalables à la mise en place d'un contrat de travail,

- Les formalités liées à l'embauche
- La DUE
- Les éléments déterminants du contrat de travail

-Les différents contrats de travail

- Le contrat à durée Indéterminée
- Le contrat à durée déterminée
- Le contrat à temps partiel

-Le contrat de travail et ses formalités

- La rédaction du contrat de travail
- L'acceptation du salarié
- Les clauses particulières

-Comment faire vivre le contrat de travail

- La modification
- La suspension
- La rupture



Spécificités juridiques du secteur des services à la personne

Connaître et appréhender les bases juridiques applicables en matière de droit social,

Objectifs

- Maîtriser les liens entre l'employeur et le salarié au regard du code du travail,
- Connaître la Convention Collective applicable à son activité,
- Connaître les particularités juridiques de ces Conventions,

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Responsable de la gestion du personnel, DRH, Responsable Paie
Assistante RH, Gestionnaire de paie

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

-Situer la Convention Collective parmi les autres sources du droit

Le Code du travail,
Le règlement intérieur,
Les contrats,
La jurisprudence,

-Identifier les différentes classifications et la rémunération

Les filières
La rémunération minimale et ses conséquences

-Connaître la durée du travail

La durée légale du travail
Le temps partiel
Les heures complémentaires
Les heures supplémentaires
Le repos compensateur
Le travail de nuit



Le droit disciplinaire dans votre entreprise

Utiliser les règles juridiques en vigueur, afin de vous permettre d'agir au plus vite en cas de difficultés.

Objectifs

- Connaître le règlement intérieur et sa portée juridique,
- Quelles sanctions appliquer en cohérence avec le règlement intérieur et le code du travail
- Identifier les recours du salarié,

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Responsable de la gestion du personnel, DRH,
Assistante RH,

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes

Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- Le règlement Intérieur,

- Son élaboration et sa rédaction
- Les formalités d'enregistrement
- Communication et opposabilité aux salariés
- Son utilisation

-Les sanctions,

- Contrôle et sanctions : La mise en place
- Quelles sont les sanctions possibles
- La mise en œuvre des sanctions
- Formalités nécessaires

-La juridiction Prud'homale

- Contestation
- Risques
- Anticipation



La paie (Initiation)

Comprendre les grandes rubriques du bulletin de paie

Objectifs

- Connaître les règles de mise en place de la paie,
- Connaître les principes généraux régissant les cotisations,
- Maîtriser les rapports avec les organismes collecteurs,

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Responsable de la gestion du personnel, DRH,
Assistante RH,

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- **Le bulletin de paie,**
 - Son articulation
 - Identifier les différentes composantes du salaire
 - Le net à payer et le net imposable
- **Différencier les heures de travail, et les différentes formes de rémunération,**
 - Le salaire brut
 - Les primes (conventionnelles, exceptionnelles)
 - Les Heures supplémentaires et complémentaires
 - Les heures majorées (Travail de nuit, dimanche et jours fériés)
- **Absences et paie**
 - La maladie
 - La maternité
 - L'accident du travail
 - Les congés (payés ou autres)



La paie (Perfectionnement)

Gérer la paie de l'entreprise

Objectifs

- Connaître les règles de mise en place de la paie,
- Connaître les principes généraux régissant les cotisations,
- Maîtriser les rapports avec les organismes collecteurs,

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Responsable de la gestion du personnel, DRH,
Assistante RH,

Durées et Tailles de groupe

- Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
- Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
- 2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- **La rémunération et ses accessoires**
 - Les salaires
 - Les primes
 - Les heures supplémentaires
 - Les avantages (Ticket restaurant, prime panier, mutuelle)
- **Les charges sociales et régimes spéciaux,**
 - Déterminer l'assiette brute
 - Connaître les taux (Régime général, régime complémentaire)
 - Les diverses taxes (1% patronal, taxe apprentissage, CSG et CRDS...)
 - La loi TEPA, les contrats aidés
- **Calculer, déclarer et verser les cotisations**
 - Les déclarations URSSAF, ASSEDIC
 - Appréhender un contrôle
 - Les rubriques pouvant générer un risque

Actions de formation



Pôle Santé



Infirmier (ère) Référent(e) de Service

La fonction d'IDE Référent(e) apparaît depuis peu dans les organisations de services de soins tant privés que publics. Les difficultés rencontrées lors de la prise de poste montrent bien que cette fonction charnière n'en demeure pas moins floue pour tous les acteurs -médicaux, paramédicaux administratifs- qui nécessite de légitimer le professionnel dans sa fonction.

Objectifs

- Développer un niveau de compétences de base pour être un référent efficace
- Connaître les missions d'un référent ,
- Situer son rôle en interface entre la structure et son propre service,
- Accompagner le changement.
- Appliquer une méthodologie du management de proximité

Publics

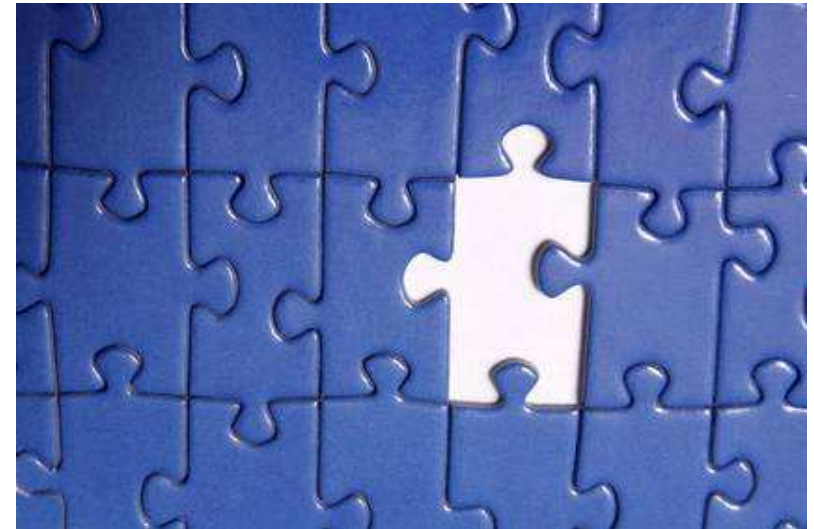
IDE, IBODE, IADE, Cadres de santé

Durées et Tailles de groupe

6 jours (2+2+2), groupe de 6 participants

Programme

- BILAN PERSONNEL ET POSITIONNEMENT DANS LA FONCTION
 - La place de la Personne référente au sein d'une équipe pluridisciplinaire
 - Analyse des ressources personnelles à mobiliser pour assumer cette fonction
 - Détermination des objectifs individuels
 - Les contraintes, limites, possibilités de la fonction
 - Représentation individuelle de la fonction de référent
- RÔLE ET MISSION DU RÉFÉRENT
 - Le rôle du Manager
 - Les 4 fonctions du Management
 - Complémentarité rôles et fonctions
 - La pratique managériale
- LE PRINCIPE DE COLLABORATION MANAGER/COLLABORATEUR
 - Affirmation de soi - Leadership
 - Communication interpersonnelle
 - 16 postures relationnelles
 - La gestion des conflits
 - Reproche et Réprimande
 - Principes de Médiation et d'Accompagnement
 - Respect des engagements et Principes d'équité



Infirmier (ère) Référent(e) de Service

Programme (suite)

- LA COHÉSION DE GROUPE
 - Dynamique de groupe - Création de valeurs collectives
 - Conduite de réunion
 - Travail en équipe
- LA MOTIVATION
 - Règles et principes
 - Agir sur la motivation
 - Gérer et résorber la démotivation
- LES PRINCIPES ET MÉTHODES D'ORGANISATION
 - Gestion du temps
 - Organisation personnelle
 - Prise de décision
 - Le pilotage de l'organisation
 - la délégation
 - l'entretien annuel et la définition d'objectifs
 - PDCA roue de DEMING
- LA GESTION DU NIVEAU D'ENGAGEMENT
 - Gérer les compétences et mettre en progrès
 - les systèmes d'évaluation de la compétence
 - le suivi de la progression
- ÉLEVER LE NIVEAU D'EXIGENCE
 - Faire faire et obtenir
 - Développer l'esprit critique
 - Contrôle et Auto-contrôle
- L'EXEMPLARITÉ
 - Autorité et Pouvoir
 - Incarner son rôle de manager
 - Stratégie et Développement de la fonction
 - Principes de Résilience Individuelle et Organisationnelle
- MENER L'ENTRETIEN ANNUEL
 - La qualité de la relation lors de l'entretien
 - La préparation de l'entretien annuel
 - Le déroulement de l'entretien annuel phase par phase



Établir et maintenir une confiance réciproque (Manager/Subordonné)

Objectifs

Faire en sorte que le manager sache et puisse établir une confiance réciproque sans équivoque avec tous les membres de son équipe,
Créer les conditions d'une communication individuelle et collective riche au sein de l'équipe,
Dépasser le stade de la bonne volonté, des intentions et du discours,
Oser la confiance et assumer les conditions sine qua non de la confiance (par ex pas de confiance sans contrôle).

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Managers en situation (et/ou chefs de projet),
Managers de managers,
Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- CRÉER LES CONDITIONS DE LA CONFIANCE
 - La prise de fonction par le manager
 - L'intégration d'un nouvel embauché dans l'équipe
 - La confiance à restaurer (plan d'action)
- LE RAPPEL DU CADRE (ENVIRONNEMENT)
 - Les droits et les devoirs
 - Les marges de manœuvre
 - Les limites et le devoir de réserve
- LES MODES ET NIVEAUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE
 - Le cadre de référence
 - La distinction entre Fait Opinion et Sentiment
 - Jugement de valeur et mauvaise foi
- L'AUTORITÉ ET L'EXEMPLARITÉ
 - Distinguer et accroître Pouvoir et Autorité
 - Distinguer Reproche (sur la personne) et Réprimande (sur la situation)



Gestion des conflits

Objectifs

- Position de vie et risque conflictuel
- Prendre du recul sur la notion de conflit
- Acquérir et mettre de la méthode dans la gestion des conflits
- S'affirmer et dire non sans conflit
- La relation de collaboration

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Managers en situation (et/ou chefs de projet),
Managers de managers,
Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes
2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- LES CONFLITS

Typologies et formes de conflits
Désaccord, tension, conflit
Les positions conflictuelles
Facteurs de déstabilisation

- LA RÉOLUTION

Les démarches
Position donnant/donnant
La communication efficace

- LES OPPORTUNITÉS

Les savoirs faire transactionnelles
Prendre en compte l'intérêt de l'autre
Respecter ses propres intérêts

- INTERVENIR SUR LES POSITIONS DE L'AUTRE

Les conditions d'une bonne relation
Maîtrise de la dialectique



Informer et faire circuler l'information

Chaque membre de l'équipe ou du groupe projet dispose de l'information nécessaire et suffisante à sa fonction pour agir de façon optimale

Objectifs

- Faire circuler l'information au sein de l'équipe,
- Renforcer la cohésion du groupe et la transparence de l'information,
- Maintenir l'adhésion à la mission et aux objectifs,
- Rendre compte, avertir, anticiper.

Publics

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,
Managers en situation (et/ou chefs de projet),
Managers de managers,
Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (grandes écoles)

Durées et Tailles de groupe

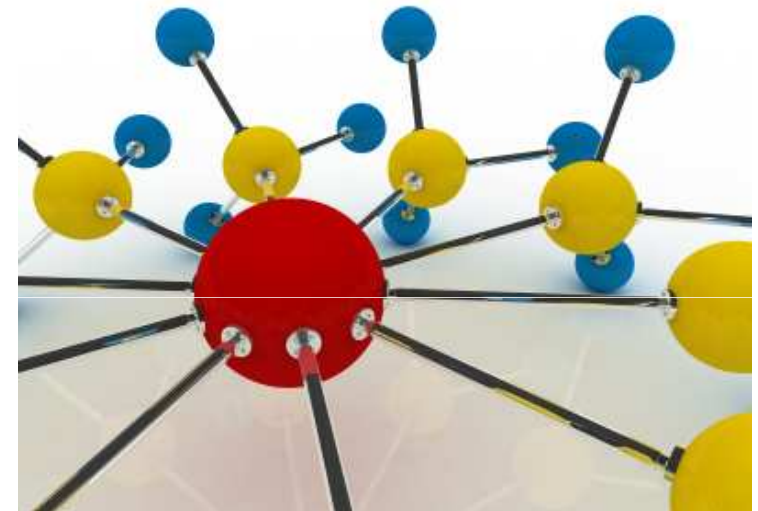
Une demi-journée de sensibilisation pour des groupes de 15/20 personnes

Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- ADOPTER UNE ATTITUDE ET UNE POSTURE DE COLLABORATION
 - Comment je me positionne dans la relation ?
 - Comment je positionne mon interlocuteur dans la relation ?
 - Éviter les positions conflictuelles
 - Établir une relation Gagnant/Gagnant
- FAIRE DE L'ÉCOUTE ACTIVE (EMPATHIE) EN TOUTE CONSCIENCE
 - La pratique de l'écoute active
 - L'empathie pour créer du lien relationnel et de la confiance
 - Faire passer le message en respectant son interlocuteur
- ÉLARGIR LE SPECTRE DE SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE
 - Au niveau du langage, de la pensée, des émotions et de l'attitude
 - Sur 4 modes de communication : Émettre, Recevoir, Faciliter et Influencer
- LA RELATION D'AIDE DANS LE MANAGEMENT DE PROXIMITÉ
 - Agir sur l'implication et la motivation de son équipe
 - L'exemplarité comme vecteur majeur de la communication du manager



Fidéliser le personnel, limiter le turn-over pour maintenir la qualité exigée

Un turn-over important fait courir des risques importants à toute structure comme la perte de savoir faire, la baisse de la qualité, la dégradation des conditions de travail, une augmentation du stress négatif ou une dégradation du climat interne. Le manager doit créer les conditions de travail, centre de gravité d'une collaboration harmonieuse respectant les valeurs de l'entreprise, la vision et les valeurs des collaborateurs, un climat serein et un travail en équipe efficace.

Objectifs :

- Mettre ses collaborateurs en progrès,
- Détecter et remédier à la démotivation,
- Créer et entretenir un climat de relations interpersonnelles harmonieuses,
- Développer l'autonomie,
- Favoriser l'émulation du travail en équipe
- Élargir sa relation interpersonnelle,
- Accroître son exigence et son exemplarité.

Publics

Chefs d'établissement de soins

Cadres de soins

Managers débutants ou lors de leur prise de fonction,

Managers en situation (et/ou chefs de projet),

Managers de managers,

Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (Formation de Directeur de structure de soins)

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes



Fidéliser le personnel, limiter le turn-over pour maintenir la qualité exigée

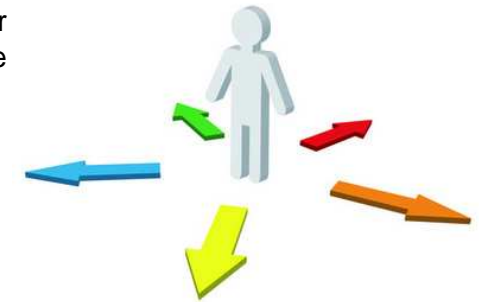
Programme

- ADOPTER UNE ATTITUDE ET UNE POSTURE DE COLLABORATION
 - Comment je me positionne dans la relation ?
 - Comment je positionne mon interlocuteur dans la relation ?
 - Gérer les situations conflictuelles
 - Établir une relation Gagnant/Gagnant
 - Complimenter avec sincérité
 - Réprimander avec équité sans reproche
- LA RELATION D'AIDE DANS LE MANAGEMENT DE PROXIMITÉ
 - Agir sur l'implication et la motivation de son équipe
 - L'exemplarité comme vecteur majeur de la communication du manager
 - Tirer le meilleur de son collaborateur
- L'IMPLICATION DU GROUPE SUR L'INNOVATION
 - Faire adhérer et susciter l'envie et l'intérêt
 - Valoriser la contribution individuelle et collective
 - Permettre au groupe d'étalonner son avancement sur la mission
- ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT EN DÉVELOPPANT LA CAPACITÉ DE RÉSILIENCE
 - La résilience individuelle et collective,
 - Rebondir et faire rebondir,
 - Développer l'agilité organisationnelle.
- TRAVAILLER EN PROFONDEUR SUR LA MOTIVATION
 - aider ses subordonnés à se fixer une ambition à terme.
 - Le manager détecte les indices de la démotivation.
 - Le manager délègue avec efficacité.
 - Le manager se nourrit des remarques, critiques, réactions qui lui permettent de rebondir.
 - Le manager ne fait jamais à la place de son subordonné.
 - Le manager accorde de l'importance à l'élégance de la forme et du savoir-faire.
- REMETTRE EN CAUSE POUR FAIRE PROGRESSER
 - Différencier entre directivité et non directivité
 - Savoir réprimander plutôt que reprocher
 - Exercer un regard critique



Mener un entretien annuel

Faire de l'entretien annuel un support de contractualisation entre le cadre de santé et le collaborateur. Il est primordial de respecter un e logistique avant, pendant et après l'entretien. Au cours de l'entretien, la posture adoptée par le manager autour de la relation d'aide permet au collaborateur de dire son ressenti et sa motivation, communiquer sa volonté de rebondir et au manager de valoriser ce qu'il est possible de faire , d'envisager les choses de façon positive.



Objectifs :

- Mener l'entretien de façon cordial
- Faire le bilan de l'exercice précédent
- Actualiser la fonction et les missions
- Fixer des objectifs tout au long de l'année
- Définir les moyens d'accompagnement
- Identifier le projet du collaborateur

Publics

Chefs d'établissement de soins

Cadres de soins

Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (Formation de Directeur de structure de soins)

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- LA QUALITÉ DE LA RELATION LORS DE L'ENTRETIEN
 - Relation collaborative : adapter son mode de communication pour établir un entretien cordial et constructif
 - La relation à soi et la relation à l'autre
 - Niveaux et modes de communication
 - Distinguer Fait/Opinion et Sentiment
 - Utiliser davantage de questions ouvertes que de questions fermées

- LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN ANNUEL
 - Faire le point sur sa situation pour venir avec des observations, des idées, des choix et des propositions
 - Ce que le subordonné doit préparer
 - Ce que le manager doit préparer

- LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN ANNUEL PHASE PAR PHASE
 - Faire le bilan de l'année écoulée
 - L'évolution de la fonction exercée
 - Les souhaits professionnels



Mener un entretien de professionnalisation

Mettre en place une dynamique de progrès individuel en faisant évoluer les compétences de chaque subordonné

Objectifs :

- Faire l'inventaire de toutes compétences liées à la fonction
- Confronter l'auto-évaluation du subordonné à l'évaluation du manager
- Identifier les priorités d'action
- Formaliser les axes de progrès
- Maintenir une régularité de la progression

Publics

Chefs d'établissement de soins

Cadres de soins

Étudiants destinés à exercer une fonction de manager (Formation de Directeur de structure de soins)

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10 personnes

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- DÉCLINER LA DÉFINITION DE FONCTION EN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
 - La notion de compétence
 - Savoir, Savoir Faire et Savoir Être
 - Construire un référentiel
- BÂTIR UN SYSTÈME D'ÉVALUATION CONFRONTÉE (MANAGER/SUBORDONNÉ)
 - Élaborer une grille d'évaluation
 - Confronter les points de vue
 - Exploiter les convergences et divergences de points de vue
- ÉLABORER UN DOSSIER INDIVIDUEL DE PROGRÈS
 - Identifier les besoins en formation
 - Déterminer des objectifs de progression
 - Planifier les échéances et les moyens
 - Doser efforts dans le temps
- SUIVRE LA PROGRESSION
 - Acter des modifications de comportement
 - Maintenir une graduation des efforts
 - Accompagner la progression
 - Exercer sa relation d'aide



Développer les compétences de tuteurs au sein des SAP

Objectifs

- Faciliter l'intégration, qualification et la fidélisation des nouvelles recrues
- Améliorer l'accueil des stagiaires pour faciliter le recrutement
- Formaliser la procédure d'accueil dans un souci d'assurance qualité
- Former les tuteurs à l'évaluation des personnes nouvellement recrutées
- Se créer une ressource tutorale au sein de l'association.

Publics

Professionnels de l'aide à domicile.

Durées et Tailles de groupe

5 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel)
pour des groupes de 8 personnes.

Programme

- SE SITUER VIS-À-VIS DE LA MISSION
Représentations individuelles
- TRANSMETTRE LES SAVOIR-FAIRE
Différencier savoirs, savoirs faire et savoir être
Faire comprendre et transmettre un geste technique, l'analyse des gestes techniques
La décomposition d'un geste technique, TWI
- PROCESSUS DE COMMUNICATION INTERPERSONNEL
Agir sur la relation à l'autre : la relation d'aide
4 modes et niveaux de communication
Notion de cadre de référence
- ACCOMPAGNER LA RÉUSSITE
Débriefing
Objectifs positifs et engageant au changement
Faire progresser par des plans d'action
- ACCUEILLIR
Accueillir un nouveau collaborateur
Les conditions d'intégration
- INTERPELLER SES INTERLOCUTEURS
Développement de valeurs communes
Approches vertueuses
- GÉRER DES SITUATIONS TENDUES
Fait/Opinion/sentiment distinguer désaccord, tension, conflit
Passer d'une situation sous tension à une situation de collaboration



Établir les conditions de bientraitance et lutter contre les maltraitements

Objectifs

- Connaître et identifier les différentes formes de maltraitance
- Prendre conscience de sa propre pratique professionnelle
- Identifier les mécanismes et les causes des maltraitements
- Connaître les références réglementaires et les risques encourus pour les personnes maltraitées ou leurs proches
- Promouvoir activement à une démarche institutionnelle d'actions préventives et curatives de la maltraitance.

Publics

Soignants, Auxiliaire de vie, Cadres de santé
Chef d'établissement accueillant des personnes dépendantes

Durées et Tailles de groupe

3 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- LES MALTRAITEMENTS ORDINAIRES OU NÉGLIGENCES
 - Vulnérabilité et dépendance
 - Typologies des maltraitements
- PRENDRE EN CHARGE LA PERSONNE MALTRAITÉE
 - Signalement
 - Rôle de l'encadrement
- FACTEURS FAVORISANTS ET SIGNES ÉVOCATEURS
 - Impact des pathologies du vieillissement
 - Structure et organisation déficientes
- LÉGISLATION, JURISPRUDENCE ET ACTUALITÉ
 - Droits du patient
- MÉTHODOLOGIE DE LA BIENTRAITANCE
 - Approches vertueuses
 - Développement de valeurs communes : La bientraitance du point de vue de l'équipe
 - La bientraitance : les savoirs faire du quotidien
- LA RELATION INTERPERSONNELLE VERTUEUSE
 - Cadre de référence
 - Positions de vie
- ÉTHIQUE ET PROJET INSTITUTIONNEL
 - La diffusion des recommandations de bonnes pratiques (HAS)
 - La charte de la personne âgée : aller au delà
 - La démarche individuelle



Communiquer avec les familles et les résidents

Objectifs

- Se faire comprendre, faire adhérer à ses objectifs et à la mission et intégrer les attentes
- Agir sur la relation de façon à adapter son mode de relation en fonction des individus et des situations,
- Utiliser l'empathie pour créer du lien avec les proches,
- Prévenir les situations conflictuelles,
- Développer son écoute et son expression.

Publics

Tout personnel en contact avec les personnes âgées et les personnes dépendantes

Durées et Tailles de groupe

Une journée de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes
2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel) pour des groupes de 6 personnes

Programme

- ADOPTER UNE ATTITUDE ET UNE POSTURE DE COLLABORATION
Positions relationnelles, Positions conflictuelles
Établir une relation Gagnant/Gagnant
- FAIRE DE L'ÉCOUTE ACTIVE (EMPATHIE) EN TOUTE CONSCIENCE
La pratique de l'écoute active
L'empathie pour créer du lien relationnel et de la confiance
Faire passer le message en respectant son interlocuteur
- ÉLARGIR LE SPECTRE DE SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE
Au niveau du langage, de la pensée, des émotions et de l'attitude
Sur 4 modes de communication : Émettre, Recevoir, Faciliter et Influencer
- LA RELATION D'AIDE COMME VECTEUR DE LIEN AVEC LES PROCHES
L'exemplarité comme vecteur majeur de la communication du soignant,
Prendre en compte la situation et la personnalité des résidents,
Les limites de ce mode d'échange.



Communiquer avec les familles et les résidents

- LE VIEILLISSEMENT

Plan physiologiques : tonicité musculaire, ouïe, vision, mémoire, motricité,

Plan psychologiques : le regard des autres, les deuils, défaillance/expérience, activité/inutilité,

Les maladies dégénératives,

L'angoisse, la dépression, l'agressivité, le syndrome du glissement

- LE CADRE INSTITUTIONNEL

La Charte des libertés de la personne âgée dépendante

Les conséquences juridiques.



Développer les compétences pour l'aide à domicile

Objectifs

- Connaissance de la Personne Âgée et de ses pathologies
- Différencier vieillissement normal et pathologique
- Actualiser ses connaissances sur la maladie d'Alzheimer
- Reconnaître les manifestations de démences et y faire face par un comportement adapté
- Décoder les situations d'agressivité et de violence
- Améliorer ses capacités d'observation afin de prévenir les relations agressives
- Savoir communiquer avec la personne âgée

Publics

Personnel d'Aide à la Personne, Cadres de structures d'Aide à la Personne

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation (avec études de cas et mises en situation) pour des groupes de 10/12 personnes

Programme

- SPÉCIFICITÉS DES PUBLICS AIDÉS
 - Vieillesse et pathologie
 - Perception de la personne âgée
 - Vieillesse pathologique et naturelle
 - Manutention adaptée au domicile
- AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS AU DOMICILE
 - Prévention des risques au domicile
 - Approfondissement des bonnes pratiques
 - Hygiène du domicile et alimentaire
 - Équilibre alimentaire et diététique
 - Hydratation
- BONNES PRATIQUES RELATIONNELLES
 - Se comporter en professionnel
 - Établir une communication adaptée
 - Acquérir les bases de l'empathie
 - Respect de la personne aidée
- LIMITES DE LA FONCTION
 - Éthique et déontologie
 - Missions et méthodes d'intervention
 - Responsabilité civile et juridique



La prévention des risques au domicile des personnes dépendantes

Objectifs

- Connaissance de la Personne Âgée et de ses pathologies
- Détecter les risques pour la personne dépendante
- Se doter de méthodes et d'outils d'observation et de suivi
- Savoir communiquer avec la personne âgée
- Acquérir ou réactualiser ses connaissances sur le grand âge

Publics

Personnel d'accompagnement et d'Aide au Domicile
Équipe soignante

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel)
pour des groupes de 6 personnes

Programme

- CONNAISSANCE DE LA PERSONNE ÂGÉE ET DE SES PATHOLOGIES
 - Spécificités du vieillissement
 - Spécificités de la maladie d'Alzheimer
 - Modifications anatomiques et physiologiques liées au vieillissement
- RISQUES
 - De chute
 - Médicamenteux
 - De dénutrition et de déshydratation
 - D'escarres
- MÉTHODE DE PRÉVENTION
 - Observation et suivi
 - Anticipation
 - Mesures à prendre
 - Grilles d'évaluation



Compétences des Managers de secteur de l'Aide à Domicile

Objectifs

- Connaissance de la Personne Âgée et de ses pathologies
- Différencier vieillissement normal et pathologique
- Actualiser ses connaissances sur la maladie d'Alzheimer
- Savoir communiquer avec la personne âgée
- Acquérir les fondamentaux du management de proximité

Publics

Futurs managers de terrain
Cadres de structures d'Aide à la Personne

Durées et Tailles de groupe

5 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel)
pour des groupes de 6 personnes

Programme

- CONNAISSANCE DU PUBLIC AIDÉ
 - Le vieillissement physiologique et pathologique
 - La maladie d'Alzheimer
 - Les intervenants extérieurs (Médecin traitant, IDE, Kinésithérapeute, ...)
- DROIT DU TRAVAIL
 - Éléments fondamentaux de la relation contractuelle de travail
 - Contrat de travail
- TECHNIQUE MANAGÉRIALES
 - Faire faire et obtenir
 - Fédérer son équipe
 - Impliquer le collaborateur
 - Motiver et lutter contre l'usure du temps
 - Organiser et s'organiser
 - Donner du sens
- RELATION AVEC LA FAMILLE ET LA PERSONNE AIDÉE
 - Établir une relation dans la confiance
 - Développer son écoute active
 - Prendre en compte le cadre de référence des proches
 - Communiquer en situation d'accompagnement
 - Gérer les conflits



Connaissance de la personne âgée et des troubles du comportement

Objectifs

- Connaissance de la Personne Âgée et de ses pathologies
- Détecter les risques pour la personne dépendante
- Actualiser ses connaissances sur le vieillissement physiologique et psychologique
- Actualiser ses connaissances sur les maladies spécifiques au grand âge
- Mettre à jour ses connaissances sur les démences liées à l'âge
- Reconnaître les manifestations de démences et y faire face par un comportement adapté

Publics

Personnel d'accompagnement et d'Aide au Domicile, Soignants

Durées et Tailles de groupe

2 jours de formation/training (avec échanges de pratique et plan d'action individuel)
pour des groupes de 6 personnes

Programme

- CONNAISSANCE DE LA PERSONNE ÂGÉE ET DE SES PATHOLOGIES
 - Spécificités du vieillissement
 - Spécificités de la maladie d'Alzheimer
 - Modifications anatomiques et physiologiques liées au vieillissement
- COMMUNIQUER AVEC LES SÉNIORS
 - Place de la personne âgée dans la société
 - Le vieillissement physiologique et psychologique :
 - Les enjeux du vieillissement
 - Approche sur le vieillissement physiologique et psychologique
 - La communication au quotidien , Développer l'écoute
- COMPRENDRE ET GÉRER SES PROPRES ÉMOTIONS
 - Relation d'aide et accompagnement de la personne âgée
 - La relation avec les familles
 - La communication verbale et non verbale
- CONNAISSANCE DES DÉMENCES
 - Les conséquences du vieillissement et le vieillissement pathologique
 - La maladie d'Alzheimer ou démences apparentées
 - Les autres causes de démences dégénératives
 - Les conduites à tenir face à une personne âgée démente ou Alzheimer
 - L'implication personnelle et professionnelle du soignant
 - Les axes de travail pour une meilleure prise en charge

