

# Développer les compétences psychosociales en milieu professionnel

## Gérer positivement les différentes situations de communication

### ■ Objectifs

- Favoriser la coopération avec ses interlocuteurs
- Accueillir les émotions
- Communiquer de manière bienveillante, respectueuse et responsable
- Poser un cadre d'intervention assertif
- Réguler les conflits avec ses interlocuteurs

### ■ Programme détaillé

#### Jour 1 :

##### **Séquence 1 : Installer un climat coopératif**

- Découvrir les connaissances vulgarisées sur la maturité et la plasticité du cerveau
- Définir la nature, le contexte et l'intérêt d'un climat coopératif au sein du groupe
- Développer la posture coopérative

##### **Séquence 2 : Accueillir les émotions**

- Expérimenter et définir ce qu'est une émotion, en comprendre la nature et la fonction, le mécanisme
- Identifier et exprimer ses émotions : reconnaître les émotions, des ressentis et des besoins, expression
- Techniques, outils et pistes de réflexion pour accueillir les émotions

#### Jour 2 :

##### **Séquence 3 : Proposer une écoute empathique**

- S'entraîner aux postures non-jugeantes, développer sa qualité d'écoute, expérimenter différents types d'écoute
- Définir l'écoute empathique : s'entraîner aux techniques d'écoutes empathiques, soutenantes et non-jugeantes (reformulation, écoute active, questionnement invitant...).

##### **Séquence 4 : Favoriser une communication respectueuse**

- Développer une communication non-verbale soutenante et assertive
- Développer une communication verbale efficace et respectueuse (message clair, message Je...)

#### Jour 3 :

##### **Séquence 5 : Identifier les 4 piliers de l'estime de soi**

- Développer les 4 piliers de l'estime de soi : appartenance, compétence, sécurité, connaissance de soi
- Connaître et utiliser les intelligences multiples (cf. Howard)

##### **Séquence 6 : Poser un cadre assertif et bienveillant**

- S'exercer à la posture d'autorité bienveillante : connaître, techniques et outils pour poser un cadre bienveillant
- Co-construire des règles adaptées (méthodologie en 7 C, intérêt)
- Distinguer la punition, la sanction, la conséquence et la solution aidante

#### Jour 4 :

##### **Séquence 7 : Réguler des conflits (processus de médiation, faire face aux imprévus)**

- Définir le conflit, en comprendre la nature et le mécanisme, identifier le rôle de la résistance dans un conflit
- Proposer une sortie de conflit non-violente : pratiquer le processus de résolution de conflit (formulation CNV)
- Développer des attitudes créatives de sortie de conflits.

##### **Séquence 8 : Synthèse**

- Retours d'expériences
- Auto-évaluation des acquis des professionnels
- Évaluation des acquis
- Synthétiser les savoirs, les savoir être, les savoir faire acquis

# Développer les compétences psychosociales en milieu professionnel

## Gérer positivement les différentes situations de communication

### ■ La formatrice : Justine Bonne

Diplômée en Communication (maîtrise linguistique, analyse des discours) et DESS  
Formée en communication non-violente, éducation émotionnelle certifiée approche Michel Claeys  
Formatrice en éducation bienveillante et compétences psycho-sociales, animatrice d'ateliers, de conférences auprès de collectivités locales et territoriales, d'institutions publiques, d'associations, d'organismes de formation, d'établissements scolaires.

### ■ Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Un questionnaire est envoyé aux stagiaires en amont de la formation pour avoir plus de précision sur leurs attentes et leur profil. Ce questionnaire permet ainsi au formateur d'adapter son contenu pédagogique au plus proche des besoins des stagiaires.

Un membre de Graine d'école assure l'accueil des participants et est garant du bon déroulement de la formation. Il assure l'émargement des stagiaires.

La formatrice fournit support et matériel pédagogique.

Elle opte pour une pédagogie active (respect des limites des participants). Elle favorise une dynamique et des rythmes variés : réflexion individuelle, pratique en binôme, en sous-groupe et en groupe complet (maximum 16 participants).

La gestion administrative est assurée par la salariée de Graine d'école : elle est le contact principal des stagiaires en amont et en aval de la formation. Elle transfère à la formatrice toutes les questions concernant le contenu pédagogique.

La formation a lieu dans une salle chauffée qui permet de s'adapter à l'alternance des rythmes de formation entre pratique et théorique. Des sanitaires se situent à proximité. Une salle repas est toute équipée afin de favoriser des pauses déjeuner agréables. Les repas ne sont pas inclus dans la formation, mais des commerces et des restaurants se situent à proximité.

### ■ Les moyens d'évaluation

La progression personnelle des savoir-être, savoir-faire des participants par :

- une auto-évaluation des compétences sera distribuée au début, au milieu et à la fin de la formation.

L'acquisition des connaissances techniques par :

- la réponse à des exercices écrits (texte à trous, relier les items, questions ouvertes...)

### ■ Public

Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'éducation, des secteurs médico-social, de l'animation, socio-culturel, socio-éducatifs, associatifs, solidarité internationale, insertion professionnelle...

Tout professionnel s'inscrivant dans une posture d'accompagnateur.

Toute personne intéressée.

### ■ Informations générales

4 jours soit 32 heures

Dates en 2018 : 29 et 30 mars, 31 mai et 1er juin

Lieu : Mairie de St Martin en Haut (69 850)

#### Tarifs :

Adhérent : 200€

Particulier non-adhérent : 260€

«Petites structures» : 400€

Prise en charge professionnelle : 640€