



Mieux Vivre avec nos émotions et dans nos relations

1. Le regard et les lois de la relation

Le regard de l'autre, base de socialisation • Présence à soi, présence à l'autre • Les signes de reconnaissance • La structuration du temps • Les quatre verbes de la relation • La loi de réciprocité • Contact visuel et proxémie • Informations données par le regard • Le cercle de parole • Les inhibitions de la prise de parole • Timidité et peurs de l'autre, phobies sociales • Une émotion méconnue : la honte • Analyser les situations de soumission, envisager les options • Les clefs de la socialisation.

Objectifs :

- Connaître les éléments de base de la psychologie nécessaires à la communication interpersonnelle et en groupe, pour faire passer ses messages.
- Savoir identifier les blocages dans une équipe ou lors d'un entretien et les lever de manière à améliorer son efficacité professionnelle en relation d'aide ou d'encadrement.
- Comprendre les enjeux relationnels au sein d'une équipe ou d'un groupe.
- Pouvoir identifier la source d'un problème en utilisant des éléments de psychologie sociale.

2. Écoute et empathie

La construction de la représentation du monde • L'écoute : une vraie compétence et non pas seulement un savoir-être • Les barrages à la communication • L'empathie corporelle et physiologique • Les questions qui bloquent, celles qui ouvrent • Poser le cadre d'un entretien • Définir un objectif d'écoute • Gérer les interférences.

Objectifs :

- Acquérir des techniques d'écoute efficaces et mesurables.
- Être capable de reformuler, de poser des questions ouvertes, de saisir l'intention de l'émetteur.
- Maîtriser la synchronie.
- Développer l'empathie.
- Savoir s'ajuster à son interlocuteur en fonction du contexte et des buts d'un entretien.
- Découvrir les bases de l'écoute empathique.

3. Alphabétisation émotionnelle

Les étapes vers l'intelligence émotionnelle • Diriger son écoute pour aider le client à clarifier sa pensée • Les quatre stades de la passivité • Le concept de responsabilité • Le système émotionnel • Cerveau limbique et lobe frontal • Systèmes nerveux sympathique et parasympathique • Le besoin et l'émotion derrière le jugement • Analyser et déconstruire les peurs • L'impact des projections paranoïdes.

Objectifs :

- Connaître la structuration du cerveau en trois étages et comprendre le fonctionnement du système émotionnel.
- Savoir différencier perception, ressenti et pensée
- Savoir identifier une projection paranoïde et y répondre.
- Savoir identifier angoisse ou anxiété d'un patient, usager, élève...

4. L'attachement et le contact



Posture, gestuelle, le corps parle • Précontact, postcontact, le cycle du contact • Le concept de Gestalt inachevée • Inhibitions, retrait, ou agressivité, les comportements parasites • L'élaboration des croyances • Déconstruire les croyances limitantes • Les mécanismes d'évitement • Symbolisation et travail projectif • Le dialogue entre les parties • Eléments de médiation.

Objectifs :

- Savoir repérer les mécanismes d'évitement de l'engagement.
- Comprendre pourquoi une personne rencontre systématiquement les mêmes difficultés, quel que soit le poste ou l'entreprise. Savoir créer les conditions pour qu'une telle personne s'épanouisse.
- Savoir mener un dialogue entre deux parties en conflit.

5. Confiance en soi et gestion de conflit

Les grandes étapes de la structuration de la personnalité • Les fondements de la sécurité intérieure • Développer de nouvelles compétences • Devenir plus performant • Soumission, obéissance. Les rapports de pouvoir • Les enjeux autour de « faire confiance » • L'impact de la discrimination sur la performance • Réagir lors d'une altercation • Bases de psychologie sociale. La dissonance cognitive et autres biais cognitifs.

Ce module est particulièrement indiqué dans la prévention des risques psychosociaux.

Objectifs :

- Comprendre les éléments d'un conflit et savoir repérer une transaction bloquante
- Mesurer l'impact des situations hiérarchiques sur la santé, sur la performance
- Comprendre l'influence de la discrimination sur le climat et la performance d'une équipe.
- Savoir accueillir la colère (d'un client, patient, ...) et y répondre
- Savoir mener une négociation ou une résolution de problème et connaître les éléments de base d'une médiation

Méthodes :

- ◇ Pédagogie interactive. Alternance d'apports théoriques et d'exercices. Présentation d'outils et de méthodes utilisables sur le terrain.
- ◇ Études et analyses de situations réelles et concrètes apportées par les participants. Travail à partir des attentes spécifiques de chacun dans son métier.
- ◇ Mises en situations
- ◇ Travaux en sous-groupe pour favoriser les échanges.
- ◇ Présentations PPT et utilisation de la vidéo.
- ◇ Bibliographie.
- ◇ Mise à disposition d'une bibliothèque de prêt.
- ◇ Entraînement à l'oral : exposés préparés par les participants. Résumés de chaque module pour mesurer leur intégration.
- ◇ Exercices intersessions

Public concerné :

Toute personne de par son poste en situation de relation avec autrui (clients, équipe, usagers, patients...) particulièrement de relation d'aide, de soin ou d'encadrement.

Durée : chaque module se déroule sur 4 jours consécutifs à raison de 7h par jour, soit 28h par module. Le programme complet est donc de 20 jours, soit 140 heures.