



CATALOGUE FORMATIONS 2018

SOMMAIRE

Présentation	3
Nos engagements	4
Un processus de qualité	5
Notre pédagogie	6
Nos formations en communication et relations humaines	7
Communiquer pour mieux travailler en équipe	7
Communiquer pour un mieux être au travail	8
Développer une relation de qualité avec les enfants, les parents et soutenir la fonction parentale	9
Prévenir et gérer les incivilités des usagés ou clients en condition d'accueil	10
Contacts	11

Présentation

Isabelle Ollivier formation est une jeune entreprise, qui a dans un premier temps développer des actions de formation et de coaching auprès des particuliers.

Sa formatrice, Isabelle OLLIVIER, intervient également en tant que Médiatrice Familiale auprès des couples et au sein des familles.

L'entreprise propose aujourd'hui des services en formation continue en s'appuyant sur les années d'expérience de sa formatrice :

22 années d'expérience à la Caisse d'Allocations Familiales en tant que travailleur social,

10 ans de bénévolat au sein d'associations comme médiatrice familiale,

20 ans de pratique en communication relationnelle, une formation de coach et formateur.

Nos engagements

- **L'écoute** : centrée sur vos besoins et vos attentes.
- **L'adaptabilité** : Des actions sur mesure, adaptées à vos besoins
Des interventions en journée ou demi-journée en fonction de vos disponibilités.
- **La qualité** : Des formations menées par des professionnels, experts dans leurs domaines
Des évaluations pour une amélioration continue
- **La spécificité** : Une pédagogie innovante qui confère à nos interventions sa dimension dynamique et interactive

Un processus de qualité

Le processus appliqué à la conception, la réalisation, le suivi et l'évaluation de nos formations est gage de qualité.

Notre organisme de formation s'engage à :

- Vérifier les prérequis et attentes des apprenants avant la formation
- Transmettre les conventions de formation conformes
- Communiquer aux apprenants 15 jours avant la formation une convocation contenant les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de la formation.
- Remettre à l'ensemble des apprenants un livret d'accueil
- Réaliser des évaluations tout au long de la formation
- Procéder à une évaluation des acquis pour chacun des apprenants en fin de formation
- Evaluer la satisfaction des apprenants du bon déroulement et de la pédagogie de la formation
- Transmettre à chacun des apprenants une attestation de fin de formation nominative
- Envoyer au donneur d'ordre dès l'issue de la formation, tous les documents relatifs à celle-ci (feuille de présence, attestations, évaluation de la formation...)
- Evaluer la satisfaction du donneur d'ordre

Notre pédagogie

L'organisme de formation Isabelle Ollivier met en œuvre une pédagogie qui place l'apprenant au cœur du processus d'apprentissage en partant de sa situation personnelle, de son vécu, de son contexte environnemental et de son savoir. La personne est en situation active, par l'alternance de phases théoriques et phases pratiques. Notre objectif est de rendre l'apprenant acteur de sa formation.

Notre stratégie pédagogique s'appuie sur :

- **La visualisation externe**

Procédé qui permet de représenter, par des personnes ou des objets ce dont la personne parle.

Méthode innovante, avec une pédagogie spécifique, pour des interventions en groupe, ludique et dynamique. Elle conduit à un résultat concret, immédiatement opérationnel et durable.

Le travail proposé est totalement interactif. Il est basé sur l'analyse des situations vécues par les participants, au plus près des préoccupations de chacun.

Elle permet de :

- S'approprier durablement des acquis.
- Ne pas entretenir la confusion
- Différencier la personne et son comportement, celui qui parle de ce dont il parle
- Clarifier ce qui se joue, et mettre de l'ordre
- Prendre du recul, sur les situations
- Se relier beaucoup plus facilement à ses ressentis
- Améliorer la qualité de l'échange en permettant à celui qui s'exprime de mieux se définir, se positionner et s'affirmer

- **La mise en situations**

Les participants sont invités à jouer différents rôles, sur la base de scénarios qu'ils ont vécus. Ce travail permet de :

- Tester, les apports théoriques,
- Prendre du recul sur des réactions qui sont d'habitude spontanées,
- Repérer ce qui, dans leurs attitudes, favorise les réactions de leurs interlocuteurs.
- Expérimenter d'autres attitudes et de mesurer leur impact sur l'autre personne.
- Se mettre "dans la peau de l'autre" pour ressentir ce qui peut se passer pour lui.

Un temps d'évaluation en groupe suit chaque scénario joué et permet de pointer tous les éléments de formation qui sont ainsi mis à jour

- **Les exercices pratiques / jeux pédagogiques**

Ils permettent de :

- Développer la connaissance de soi et des autres,
- Travailler l'écoute, la confiance en soi et en l'autre,
- Mettre à jour les mécanismes de fonctionnement collectif et individuel.

Ils se font en binôme ou en groupe. Tous sont suivis d'un échange verbal d'évaluation en groupe.

Leurs aspects dynamiques et ludiques développent la confiance parmi les participants et stimulent la convivialité de groupe.

Pour la transmission des savoirs, nous nous appuyons sur des supports pédagogiques papiers et audiovisuels. Des supports de cours (fiches récapitulatives, modes opératoires, protocoles, ...) sont remis aux apprenants au cours de la formation.

Communiquer pour mieux travailler en équipe

OBJECTIFS

- Acquérir les bases d'une communication efficace et respectueuse
- Savoir analyser et mieux gérer les conflits au sein de l'équipe
- Se responsabiliser lors des échanges avec les autres
- Créer une dynamique d'équipe

PROGRAMME :

Poser les bases d'une communication de qualité

- Adopter les règles de base des relations interpersonnelles
- Savoir analyser une situation relationnelle
- Développer sa capacité d'écoute : de l'autre et de soi.
- Savoir repérer et nommer ses émotions, ses ressentis
- Adapter son mode de communication aux différents acteurs de l'équipe

Repérer et traiter les comportements générateurs de conflits

- Comprendre l'origine d'un conflit relationnel
- Développer sa capacité d'écoute : de l'autre et de soi.
- Rester à l'écoute au-delà des attitudes réactionnelles
- Etre capable de se positionner, dans le respect de l'autre et de soi

Se responsabiliser

- Distinguer la personne et son comportement
- Sortir de l'accusation et du jugement de valeur
- Se positionner dans 3 registres : difficulté factuelle, ressenti et demande
- Exprimer clairement une demande, une critique, une proposition.
- Etre acteur des solutions à trouver par rapport à ce qui nous arrive

Développer la coopération et la cohésion d'équipe

- Identifier et communiquer ses apports et ses attentes vis-à-vis de l'équipe
- Apprendre à connaître et accepter l'autre dans ses spécificités
- Transformer les différends en opportunité-d'amélioration et de performance collective
- Utiliser la complémentarité et éviter la rivalité
- Co construire une charte de vie relationnelle en équipe

Public et prérequis

- Equipe de collaborateurs
- Groupe de 5 à 12 personnes
- Etre en groupe de travail pour l'obtention d'un résultat commun

Durée et tarifs

- 3 journées de 7h (2 jours + 1 jour)
- Intra entreprise : 1050 € / j
- Inter entreprise : 275 € / j / personne

Contacts

Isabelle OLLIVIER
0692 05 32 37
ollivier.isabelle.run@gmail.com

Lieu

Tamarun Saline les Bains

Communiquer pour un mieux-être au travail

OBJECTIFS

- Acquérir des outils concrets, pour établir une communication respectueuse, responsable et efficace
- Apprendre à se positionner face à ses interlocuteurs
- Adapter sa communication aux situations et aux personnes

PROGRAMME :

Pratiquer la communication relationnelle

- Connaître les règles de base pour des relations respectueuses et efficaces
- Savoir analyser une situation relationnelle
- Savoir repérer et nommer ses émotions, ses ressentis
- Repérer les comportements générateurs de conflits
- Se positionner, dans le respect de l'autre et de soi

Se responsabiliser

- Sortir de l'accusation et du jugement de valeur.
- Se positionner dans 3 registres : difficulté factuelle, ressenti et demande
- Prendre en charge sa demande, savoir la poser clairement et de manière adaptée
- Ne pas s'approprier les émotions et réactions de l'autre

Mieux travailler avec les autres

- Identifier les différentes relations professionnelles
- Connaître les besoins relationnels au travail
- Ecouter, entendre et respecter l'autre dans ses différences
- Différencier relation et sentiment

Faire face aux interactions personnelles et professionnelles.

- Savoir être à l'écoute de soi
- Prendre conscience des interactions entre les situations personnelles et professionnelles
- Comprendre ses réactions émotionnelles
- Etre acteur des solutions à trouver par rapport de ce qui nous arrive.
- Gérer son stress et son agressivité qui apparait en réaction à certaines situations

Public et prérequis

- Tout public
- Groupe de 5 à 12 personnes
- Avoir un intérêt pour les autres et le désir de communiquer

Durée et tarifs

- 3 journées de 7h (2 jours + 1 jour)
- Intra entreprise : 1050 € / j
- Inter entreprise : 275 € / j / personne repas compris

Contacts

Isabelle OLLIVIER
0692 05 32 37
ollivier.isabelle.run@gmail.com

Lieu

Tamarun Saline les Bains

Développer une relation de qualité avec les enfants, les parents et soutenir la fonction parentale.

OBJECTIFS

- Accueillir au mieux l'enfant et ses parents
- Instaurer une relation bienveillante et de qualité avec les enfants et les parents
- Communiquer efficacement avec ses collègues,
- Développer ses compétences d'accompagnant à la parentalité

PROGRAMME :

Mettre en œuvre les conditions favorables à un accueil de qualité

- Définir la mission d'accueil au sein de l'établissement
- S'organiser pour accueillir efficacement
- Créer un lien de qualité dès le premier contact
- Être attentif à ce qui se transmet au cours de l'accueil

Développer une communication bienveillante pour une relation de qualité

- Repérer les comportements générateurs de conflits et les différents modes de langage
- Connaître les règles de base qui régissent les relations entre deux personnes
- Savoir se positionner dans le respect de l'autre et de soi

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Connaître ses habitudes spontanées d'écoute et de réponse
- Prendre conscience de ses filtres d'écoute
- Savoir repérer et nommer ses émotions, ses ressentis

Adopter la bonne attitude

- Ecouter sans juger, sans interpréter
- Savoir accueillir positivement la remarque ou la réclamation d'un parent
- Différencier ce qui est dit par l'autre et l'image que l'on a de soi.
- Ecouter sans se laisser envahir
- Rester à l'écoute au-delà des attitudes réactionnelles de l'interlocuteur.

Accompagner et soutenir les parents dans leur fonction parentale

- Définir le terme parentalité
- Clarifier les enjeux du soutien à la parentalité
- Connaître les besoins relationnels de l'enfant et des parents
- Connaître les règles de base de la relation parent-enfant
- Définir ses limites dans l'accompagnement
- Être au fait des divers dispositifs de soutien à la parentalité
- Savoir Informer et orienter les parents

Public et prérequis

- Professionnels crèches, micro crèches...
- Groupe de 5 à 12 personnes
- Professionnels partageant des situations comparables

Durée et tarifs

- 3 journées de 7h (2 jours + 1 jour)
- Intra entreprise : 1050 € / j
- Inter entreprise : 275 € / j / personne

Contacts

Isabelle OLLIVIER
0692 05 32 37
ollivier.isabelle.run@gmail.com

Lieu

Tamarun Saline les Bains

Prévenir et gérer les incivilités des usagers ou clients en condition d'accueil

OBJECTIFS

- Développer des capacités de prévention de incivilités
- Acquérir les outils pour gérer le conflit lorsqu'il se présente
- Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité

PROGRAMME :

Connaitre la cause des incivilités

- Définir les incivilités
- Identifier les facteurs générateurs de violence

Repérer

- Les comportements générateurs de conflits
- Les attitudes non verbales significatives

Accueillir :

- Connaitre son rôle et ses limites
- Définir les conditions nécessaires pour un accueil de qualité

Ecouter :

Mieux se connaître pour mieux écouter

- Connaitre ses habitudes spontanées d'écoute et de réponses
- Prendre conscience de ses filtres d'écoute
- Etre à l'écoute de ses émotions

Pratiquer une écoute active

- Se centrer sur son interlocuteur.
- Pratiquer la reformulation ; la confirmation
- Etre attentif à l'aspect non verbal de la communication
- Savoir identifier les besoins non satisfaits de son interlocuteur

Adopter la bonne attitude

- Ecouter sans juger, sans interpréter
- Savoir garder son calme

Communiquer efficacement

- Connaitre les règles de base d'une communication bienveillante
- Savoir analyser une situation relationnelle et la clarifier
- Se positionner, dans le respect de l'autre et de soi
- Passer clairement un message ... et écouter celui de l'interlocuteur

Poser le cadre et les limites

- Savoir rappeler les limites d'une attitude qui transgresse la règle
- Savoir faire appel à des tiers lorsque cela devient nécessaire
- Utiliser subtilement la force de l'équipe

Préserver sa stabilité émotionnelle et son intégrité personnelle

- Connaitre les postures corporelles et la respiration qui apaisent
- Prendre du recul sur ses réactions émotionnelles
- Oser en parler

Public et prérequis

- Professionnels accueillant le public, clients, partenaires.
- Groupe de 5 à 12 personnes
- Prérequis : aucun

Durée et tarifs

- 3 journées de 7h (2 jours + 1 jour)
- Intra entreprise : 1050 € / j
- Inter entreprise : 275 € / j / personne

Contacts

Isabelle OLLIVIER
0692 05 32 37
ollivier.isabelle.run@gmail.com

Lieu

Tamarun Saline les Bains

Contacts



8 rue des Argonautes
97434 Saline les Bains
Espace Tamarun – Bât D



0692 05 32 37



isabelle.ollivier.run@gmail.com