

A3. Communication/gestion de l'agressivité

AXE 3



3.1. La communication assertive

Public

Tout public.

Objectifs

Les participants amélioreront leurs relations professionnelles en apprenant à

- s'affirmer en toutes circonstances, prendre leurs responsabilités et faire face aux situations difficiles;
- développer de bons rapports avec les autres en apprenant à mieux se connaître et s'affirmer avec respect;
- faire face aux attitudes négatives et tendues de manière plus productive tout en restant eux-mêmes.

Durée

2 jours (15 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 130 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 2.340 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 2.540 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes.

Gestionnaire de formations

Nadia Ouadini

nadia.ouadini@hainaut.be

Tél. 065/34.25.12

3.2. Ateliers ludiques pour mieux communiquer

Public

Tout public.

Objectifs

Les participants apprendront à développer leurs compétences communicationnelles via des ateliers ludiques afin d'être davantage clair et compris.

Durée

1 jour (7 heures 30).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 70 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 1.260 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.460 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes.

Gestionnaire de formations

Nadia Ouadini

nadia.ouadini@hainaut.be

Tél. 065/34.25.12

3.3. Bien travailler ensemble à distance

Public

Tout public.

Objectifs

Les participants apprendront à communiquer afin de partager l'information de manière optimale à distance.



Durée

1 jour (7 heures 30).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 70 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 1.260 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.460 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes.

Gestionnaire de formations

Nadia Ouadini

nadia.ouadini@hainaut.be

Tél. 065/34.25.12

3.4. Gestion de l'agressivité

Public

Tout public.

Objectifs

- Revivre au travers des jeux de rôles des situations professionnelles vécues par le personnel et ainsi comprendre les ressorts (tant verbal que non-verbal – individu pressé, insatisfait, alcoolique,...) de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade.
- Cette formation nécessite une grande implication des participants et une participation active aux mises en situation.

Contenu

- Agressivité et violence : introduction, différences, typologie des violences.
- Conflits et nœuds : définitions, types de nœuds, manifestation, escalade, gestion.
- Dénouer : principes, outils, modèle de John Boyd, méthodes DESC et ESPERE.
- L'assertivité.

Durée

2 jours (15 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 100 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 1.500 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.700 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes.

Gestionnaire de formations

Nadia Ouadini

nadia.ouadini@hainaut.be

Tél. 065/34.25.12

3.5. Maîtrise de la violence verbale et physique

Public

Tout public.

Contenu

Jour 1

- Maîtrise des agressions verbales (théorie) : techniques de communication; gestion des conflits.
- Notions légales (théorie) : principe de situation de légitime défense.
- Maîtrise des agressions physiques (pratique) : distances, déplacements, position de base; défenses sur saisie.

Jour 2

- Maîtrise des agressions physiques (pratique) : blocage des coups; les points de pression; drill linéaire et carré décisionnel; jeux de rôle.

Jour 3

- Maîtrise des agressions physiques (pratique) : étranglements sanguins et défenses sur ces techniques; défense au sol; drill linéaire et carré décisionnel; jeux de rôle.

Durée

3 jours (20 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- 100€/agent à charge du pouvoir local.

Gestionnaire de formations**Maité Depret**

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20

3.6. Accueil du citoyen

Public

Les agents des pouvoirs locaux.

Objectifs

- Justifier l'importance de l'image de marque du service et/ou de l'administration, l'intégrer et la véhiculer.
- Identifier sa part de responsabilité en matière d'accueil et les leviers sur lesquels s'appuyer.
- Intégrer dans ses pratiques d'accueil les principes de déontologie.
- Identifier la plainte comme une source d'amélioration du service.
- Identifier son propre cadre de référence et comprendre son influence sur les relations et l'importance du contexte.
- Acquérir des méthodes, techniques et outils de base pour faire face aux différentes situations d'accueil : se présenter, s'identifier / écouter la demande du citoyen, s'assurer d'avoir bien compris la demande et orienter l'interlocuteur vers les personnes ou services concernés / s'exprimer dans un langage clair et adapté à l'interlocuteur.

Contenu

- Importance de l'accueil.
- Perception et attentes du citoyen.
- Principes d'un accueil de qualité.
- Accueillir en face à face et au téléphone : outils de base et conseils pratiques.
- Ecoute active.

Durée

1 jour (7 heures 30).

Participation financière

- Tarif individuel : 40 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 720 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 820 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 18 personnes.

Gestionnaire de formations**Nathalie Delhaye**

nathalie.delhaye@hainaut.be

Tél. 065/34.25.14

3.7. Accueil physique et téléphonique

Public

Tout public.

Objectifs

- Faire comprendre l'importance de la fonction : «carte de visite» de l'institution;



- Apprendre les techniques et aptitudes pour accueillir un interlocuteur de manière professionnelle et serviable.

Durée

4 jours (28 heures).

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- 140 €/agent à charge du pouvoir local.

Gestionnaire de formations

Maité Depret

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20

3.8. Une meilleure communication pour le bien-être de l'agent : les outils P.N.L. de la relation professionnelle

Public

Tout public.

Objectifs

- Développer les qualités de communicateur des agents afin d'améliorer leur efficacité professionnelle.
- Appréhender leurs contradictions internes et celles des autres.
- Développer leur capacité d'écoute et éviter les pièges de la communication.

Contenu

Première partie

- La notion de carte du monde : les différents modes de perception; les jeux de pouvoir; les différents types de personnalités.
- L'écoute active : connaître les pièges de la communication et les éviter; apprendre à s'accorder à l'autre : se synchroniser à l'autre; les différentes étapes de l'écoute active; trouver les valeurs en soutien en posant les bonnes questions : un comportement prend son importance en fonction de la valeur plus abstraite qu'il représente et qu'il veut satisfaire; les recadrages de sens.

Deuxième partie

- Le modèle d'une communication efficace : avoir un objectif précis, comprendre les règles de bonne formulation d'un objectif; les calibrations sensorielles; s'accorder à l'autre.
- Mobiliser ses ressources : les techniques d'ancrage; les ressources à activer sur une situation de communication précise.

Troisième partie

- Les meta-programmes : les modes de fonctionnement de Bateson, les détecter et identifier ceux des autres.
- Quelques modèles P.N.L. : les niveaux logiques de Bateson; le modèle des mentors; les trois positions perceptuelles pour gérer les conflits; transformer une expérience en feedback.

Remarques

- Cette formation est le pré requis de «La gestion du stress au travail grâce à la P.N.L.».
- Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Durée

3 jours (21 heures).

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 105 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 1.260 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 12 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.560 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 12 personnes.

Gestionnaire de formations

Maité Depret

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20

3.9. Mieux communiquer par mail

Public

Tout public.

Objectifs

Etre capable de rédiger un courriel professionnel, en appliquant les règles rédactionnelles spécifiques relatives au fond et à la forme.

Contenu

- Introduction.
- Lettre et courriel : deux écrits professionnels bien distincts.
- Analyse des différents éléments constitutifs de l'email : destinataires; objet; formule d'appel; corps de l'email; formule de politesse; signature.
- Envoi de pièces jointes.
- Conclusion.
- Exercices.

Durée

2 jours (14 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'Ecole d'administration pour les agents provinciaux;
- 70 €/agent à charge du pouvoir local.

Gestionnaire de formations

Maïté Depret

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20

3.10. Journée d'accueil

Public

Les nouveaux agents provinciaux.

Objectifs

Permettre aux personnes qui entrent en fonction à la Province d'appréhender le fonctionnement politique, administratif, budgétaire de l'institution.

Durée

1 jour (7 heures) (obligatoire).

Participation financière

Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'Ecole d'administration pour les agents provinciaux.

Gestionnaire de formations

Marina Bortoli

marina.bortoli@hainaut.be

Tél. 065/34.25.22

3.11. Décrypter les comportements dysfonctionnels

Public

Tout public.

Objectifs

- Permettre à l'apprenant de comprendre ce qu'est un comportement et les lois universelles auxquelles il obéit.
- Fournir à l'apprenant un nouveau point de vue sur les comportements.
- Approche de développement personnel et professionnel.
- Apprendre à se connaître soi-même et à comprendre les réactions d'autrui.
- Etre capable de distinguer un comportement fonctionnel d'un comportement dysfonctionnel.
- Un accent particulier est mis sur la communication et sur les assuétudes ainsi que sur les clés pour agir sur les comportements.



Durée

2 jours (15 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 75 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 1.125 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.325 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes.

Gestionnaire de formations

Maité Depret

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20

3.12. Introduction à la communication non violente

Public

Tout public.

Objectifs

- Identifier ce qui, dans la communication, entraîne un enrichissement des relations et ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance, voire de la violence.
- Déceler comment l'on se prend dans certains pièges et s'initier à en sortir.
- Développer notre capacité à percevoir l'impact de notre communication sur notre interlocuteur et réciproquement.
- Trouver ce que nous pouvons modifier dans notre attitude, notre expression, notre écoute.
- A partir de situations rencontrées, s'exercer à améliorer nos capacités d'accueil et d'écoute.

Contenu

- Explorer le fonctionnement habituel de communication de chacun, pour initier ensuite aux principes et à la pratique de la Communication Non Violente.
- Découvrir et apprendre à renforcer des habitudes de communication menant à un dialogue constructif et «responsable»; à aller au-delà des simples faits, prendre en compte l'émotion qui se dégage et respecter l'autre tout en restant fidèle à soi.
- Contribuer à promouvoir un dialogue ouvert, une compréhension mutuelle et davantage d'harmonie en soi et autour de soi tout en restant en accord avec ses valeurs et son humanité (plutôt que de stimuler une attitude défensive, offensive, de silence ou de retrait chez l'autre, ou de réagir soi-même de la sorte).

Durée

1 jour (8 heures).

Remarque

Cette formation est valorisable dans le cadre du «Principe du 80/20» sous réserve de conditions de valorisation.

Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'École d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 40 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'École d'administration : 600 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 700 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum 15 personnes.

Gestionnaire de formations

Maité Depret

maite.depret@hainaut.be

Tél. 065/34.25.20