



## Catalogue de Formations spécifiques au milieu hospitalier

*L'écoute est notre signature...*

Orchestra Consultants, cabinet de conseil et de formation en management des hommes et des organisations, est né avec une vocation de départ : accompagner la réflexion et le fonctionnement des équipes de direction des petites et moyennes organisations. Près de 15 ans après et même si cette vocation s'exprime quotidiennement, les années d'expériences ont nettement élargi la cible initiale et nous intervenons désormais auprès de tout type de clients, qu'ils soient publics ou privés.

**Notamment, depuis plus de 10 ans, Orchestra Consultants propose des formations adaptées aux établissements de santé, et notamment au secteur hospitalier.**

Les démarches que nous mettons en œuvre se caractérisent par la prise en compte attentive des spécificités des contextes, par l'écoute et la volonté, outre de transmettre des concepts nouveaux, de faciliter leur transfert dans l'activité quotidienne de nos stagiaires.

### Méthodes pédagogiques :



Chaque participant est considéré comme **acteur et porteur de changement**.

Ce qui nécessite :

- ✓ Une implication personnelle forte passant par le fait de travailler sur sa situation propre,
- ✓ Un travail d'expérimentation des acquis en formation, sur son terrain professionnel,
- ✓ Un entraînement volontaire à de nouvelles façons de faire et d'agir.



Ces méthodes pédagogiques associent donc l'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) et l'approfondissement des compétences. Les programmes peuvent donc s'inscrire dans votre Plan DPC (Développement Professionnel Continu).

Vous trouverez ci après quelques exemples de thématiques que nous pouvons développer au sein de votre hôpital, clinique, EHPAD...

## CATALOGUE DE FORMATIONS / HOPITAUX ET CLINIQUES

### GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

#### à destination des personnels soignants

- Connaître les différents risques psychosociaux au travail
- Savoir mesurer son stress
- Savoir identifier les principales sources de son stress
- Savoir gérer son stress
- Connaître les structures vers qui se tourner

### PREVENIR ET GERER LE STRESS DANS SES EQUIPES

#### à destination des cadres de santé et chefs d'équipes

- Connaître les différents risques psychosociaux au travail
- Evaluer les facteurs de stress dans son équipe
- Améliorer la prévention du stress auprès de ses équipes
- Sensibiliser les agents

### DÉTECTER, ÉVALUER ET PRÉVENIR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

#### à destination des animateurs de prévention, membres CHS...

- Connaître les différents Risques Psychosociaux (RPS) au travail
- Savoir identifier et analyser les RPS par la compréhension des situations de travail
- Savoir repérer les situations à risque
- Améliorer la prévention de ces risques

### FAIRE FACE A LA VIOLENCE ET L'AGRESSIVITE

#### à destination des personnels paramédicaux et/ou administratifs

- Connaître les différentes formes de violences et d'agressivité et comprendre leurs mécanismes
- Analyser ses propres pratiques et son comportement
- Savoir gérer et anticiper les situations de violence

### 2 jours

La définition du risque psychosocial dans le travail

Focus : le stress, ses manifestations et ses effets

Les relations interpersonnelles comme facteurs de stress

L'évaluation de son niveau de stress et les composantes de ce stress

- Facteurs cognitifs : techniques de distanciation
- Facteurs comportementaux : l'affirmation de soi
- Facteurs comportementaux : la relation à l'autre
- Facteurs comportementaux : la gestion de ses émotions

Elaboration de son plan de progrès personnel

### 2 jours

La définition du risque psychosocial dans le travail

Focus : le stress, ses manifestations et ses effets

Les principaux éléments de la situation de travail

Le contenu et l'organisation du travail comme facteurs de stress

Les relations et le management comme facteurs de stress

Les leviers d'actions pour aider son équipe à mieux gérer le stress :

- Anticiper et gérer les conflits au quotidien
- Savoir manager un collaborateur en difficulté
- Gérer la mauvaise foi

### 2 jours

La notion de risques psychosociaux dans le travail

L'identification des causes de risques psychosociaux

Les principaux éléments de la situation de travail susceptibles d'engendrer des RPS

Les indicateurs de risque psychosocial

La cartographie des risques psychosociaux dans son établissement

La construction un projet d'amélioration et de prévention des risques psychosociaux à partir de la cartographie des RPS

### En format 3 jours ou 5 jours

Les notions de violence et d'agressivité

Les manifestations d'agressivité et de violence et leurs causes

Techniques de gestion des situations difficiles

Focus sur la violence en milieu hospitalier : jeux de rôles et étude de cas réels

La prévention et la gestion de la violence

La gestion de son stress et des émotions face à l'agressivité

La réalisation d'un bilan personnel sur ses points forts et ses axes

d'amélioration : analyse des pratiques et plan de progrès

## CATALOGUE DE FORMATIONS / HOPITAUX ET CLINIQUES

### ANIMATION D'ÉQUIPE

#### à destination des personnels d'encadrement

- Connaître les différents styles de management
- Savoir adapter son style de management en fonction du contexte et des individus
- Acquérir des outils et méthodes pour manager son équipe
- Analyser ses pratiques managériales et les faire évoluer

### GESTION DES CONFLITS

#### à destination des personnels soignants

- Savoir décoder les types de conflits et anticiper les réactions
- Trouver le positionnement adapté à une situation conflictuelle
- Savoir anticiper et prévenir les conflits
- S'approprier des techniques de résolution de conflits

### ACCUEIL DU PUBLIC

#### 2 jours à destination des personnels soignants/ d'accueil

- Identifier et utiliser les techniques de communication
- Utiliser les outils nécessaires à l'amélioration de son efficacité relationnelle
- Gérer ses émotions de façon positive
- Agir de façon constructive en cas de situation relationnelle difficile à l'accueil

### MENER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

#### 2 jours à destination des personnes en charge de l'évaluation

- Acquérir une méthodologie d'évaluation
- Acquérir une aisance relationnelle lors de entretiens
- Savoir adopter sa posture et son positionnement en tant qu'évaluateur
- Faire de l'entretien un outil de développement des compétences

2 jours

La notion de management et ses composantes  
Les différents styles de management, leurs caractéristiques et leurs effets  
Autodiagnostic de son style de management habituel  
L'adaptation de son style aux situations et aux personnes rencontrées  
Les techniques d'animation d'une équipe  
La mise en place d'outils de suivi et de contrôle  
Les principes et conditions de réussite de la délégation  
Les résistances au changement : les identifier et y faire face

2 jours

Les différents types de conflits et leurs indicateurs  
Les sources essentielles du déclenchement des conflits  
Les stratégies de résolution de conflits  
L'identification des attitudes manipulatoires et transactions négatives  
L'écoute et l'affirmation de soi  
La maîtrise de ses émotions  
La persuasion et l'argumentation : élaborer des stratégies et tactiques de négociation visant l'obtention d'un accord « gagnant-gagnant »

2 jours

L'identification des enjeux de l'accueil  
L'adaptation du langage verbal et des techniques de base de la communication  
Les techniques pour désamorcer les situations conflictuelles : jeux de rôles  
Le repérage des comportements limitants pour soi et pour les autres  
La gestion de ses émotions et de son propre stress professionnel et personnel  
Elaboration d'un plan de progrès individuel

2 jours

Le cadre législatif et réglementaire  
Les différents entretiens d'évaluation  
Les principes de la conduite d'entretiens  
La préparation de l'entretien : comprendre les indicateurs d'évaluation et utiliser une grille d'entretien  
Les attitudes et techniques relationnelles adaptées à la situation d'évaluation  
La gestion des situations difficiles ou particulières en entretien

Nous proposons des formations caractérisées par les éléments suivants :

- **Adaptées au contexte actuel d'évolution des pratiques du secteur sanitaire et social**
- **Opérationnelles** c'est à dire concrètes, pragmatiques et porteuses de pistes résolutoires précises et réalistes. Nous utilisons une pédagogie inductive qui permet de faire découler les concepts de la réalité professionnelle des participants. La logique n'est pas une logique d'apports de connaissances théoriques mais une logique de résolution de problèmes et d'apports d'outils et méthodes au service de l'opérationnalité.
- **Contextualisées** c'est à dire reliées à la réalité terrain des participants. Pour ce faire, les cas étudiés pendant les formations sont inspirés de situations concrètes vécues par les participants ou susceptibles d'être vécues par eux.

Ces 3 caractéristiques servent de **fil rouge** pendant la durée de la formation.



**Que ce soit dans le cadre du plan de formation, du plan DPC, ou même du DIF, n'hésitez pas à prendre contact avec nous pour tout renseignement complémentaire :**  
**Olivier NACCACHE, responsable innovation pédagogique et formateur – [ona@orchestraconsultants.com](mailto:ona@orchestraconsultants.com)**

