

# Personnels administratifs dans le secteur : s'adapter aux changements

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Personnels administratifs

### Durée

3 jours (2+1)

## Lieux & dates

### Interlocuteur Opcos Santé

**Pour l'INTRA : Contactez votre conseiller emploi-formation**

Dates sur demande

## Contexte

Ces dernières années de nouvelles évolutions juridiques et réglementaires sont intervenues : RGPD, BDES, CPOM, EPRD, évaluations internes et externes etc. . . .

Face à cela, les personnels administratifs doivent se mettre à jour et se remettre en question de façon continue. Souvent ces personnels sont confrontés aux difficultés d'organisation et sont de plus en plus responsabilisés sur les questions juridiques ou de confidentialité. Ce rôle d'interface entre les salariés, direction, prestataires et familles est vecteur de stress et de surcharge de travail. Comment en étant sollicité en permanence peut-on assurer son travail de façon plus sereine ? Comment améliorer son organisation et comment mieux communiquer ?

## Objectifs

- Se positionner dans l'organisation et d'améliorer ses tâches quotidiennes en acceptant le changement
- Mieux communiquer et gérer ses émotions face au changement
- Intégrer le changement dans ses pratiques professionnelles

## Prérequis

Aucun

## Contenu

### Tout au long des jours de formation

- Élaboration d'un plan personnel d'action

### JOUR 1

Exercer mon rôle d'interface dans l'établissement

- Mes fonctions de communication dans l'établissement
- Les freins et les attitudes bloquantes

Améliorer mon espace de travail

- Les outils pour simplifier les flux d'information
- Les clés d'un classement efficace

Améliorer ma gestion du temps

- Lois de la gestion du temps et éléments chronophages
- Gestion des sollicitations

Améliorer mon organisation de travail

- 5 étapes pour organiser mes activités – Priorités – L'urgence et l'importance
- Planification – Outils d'organisation

### JOUR 2

Améliorer ma communication interpersonnelle

- ⇒ Écoute active – Prisme de perception – Mes messages contraignants et impacts  
Acquérir les outils d'une communication constructive
- ⇒ Reformulation – Art du questionnement – « je » –
- ⇒ Formulation positive  
Acquérir les outils d'une communication constructive
- ⇒ 4 comportements face aux réactions des autres
- ⇒ Être assertif – Dire non – DESC  
Savoir gérer ses émotions et son stress
- ⇒ Mécanisme du stress – Nombreuses sollicitations
- ⇒ L'influence de mes pensées sur mon stress – Relaxation et respiration – Pensées positives et Régulation naturelle

### **JOUR 3**

Développer son agilité face au changement

- ⇒ Anticipation – Intégration de la veille – Émotions liées au changement – Étapes d'intégration d'un changement
- ⇒ 5 axes de l'agilité  
Acquérir une posture adaptée face aux différentes situations
- ⇒ La position de soi et des autres
- ⇒ La prise de distance face aux événements  
Gérer les situations difficiles
- ⇒ Gestion des importuns, des « très très urgents », des malentendus
- ⇒ Réponse aux critiques injustifiées