

Mieux gérer les situations d'agressivité

Publics visés : Tout public se situant dans des relations interpersonnelles (relations avec collègues, relations avec usagers et familles)

Pré-requis : Aucun pré-requis

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Définir, comprendre les manifestations d'agressivité - S'approprier des techniques, méthodes et outils pour mieux gérer les situations d'agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir distinguer l'agressivité de l'agression - Savoir prévenir l'agressivité (repérer les signes indicateurs d'une situation de tension) - Savoir gérer les situations d'agressivité - Savoir se mettre en protection 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité du climat de travail (baisse des tensions et conflits) - Positionnement dans la relation <ul style="list-style-type: none"> o Affirmation de soi o Savoir dire NON ou accepter de « perdre » selon les enjeux
Contenu		
<p>Atelier 1</p> <p>Identifier ce qui peut être source de déclenchement d'une situation d'agressivité et ce qui l'amplifie</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'espace vital ou territoire, le confort - La compréhension et le droit à l'information - Le respect et la considération, la justice, le respect de l'autorité - La possession - La prise en charge, la qualité de service <p>Comprendre les facteurs amplifiant l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'attente - Non-respect des distances sociales (incluant la relation téléphonique), absence de confidentialité - La répétition de la situation - Le contexte de groupe - L'état psychologique de l'interlocuteur - Importance de l'enjeu pour la personne : situation financière, question de santé, ... <p>Ne pas confondre sujet, causes et traitement de la manifestation agressive</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyen de s'adapter, moyen de se défendre, moyens d'expression de sa souffrance, de sa frustration, moyen de manifester une certaine 		

- indépendance, de se sentir exister, de se revaloriser, ...
- Prédilection psychologique à la violence
- Motivation de vengeance

Atelier 2

Mieux gérer les situations d'agressivité dans les relations avec les collègues

- Les techniques pour mettre en confiance
- Savoir dire NON tout en préservant la communication


Mieux gérer les situations d'agressivité dans les relations avec les usagers et leurs familles

- Identifier les vecteurs de communication avec les clients et leurs familles pour canaliser les conflits
- Savoir se positionner dans la relation

Atelier 3 Atelier Méditation

Mobiliser nos ressources internes par la pratique méditative pour traverser ou faire un pas de coté face aux situations d'agressivité

- Expérimenter la méditation des quatre forces (écoute/ancrage/souffle/accueil) pour être présents, actifs, en relation et disponibles
- Faire découvrir et initier une pratique pour se rencontrer.

Méthodologie et modalités	Formation dispensée en distanciel : - Apports conceptuels + Mini vidéos + Exercices sous forme de quizz, QCM digitaux - Analyse de situations, cas pratiques - Atelier Méditation : Pratique guidée	Modalités d'évaluation	
		Évaluation des connaissances acquises : - En amont : autodiagnostic - Tout au long de la formation : cas pratiques A la fin de la formation : via un questionnaire en ligne	
Référent handicap	Madeleine Doubet (contact ci-dessous)	Sanction de la formation - Attestation de formation	
Durée : - 1 atelier (Points 1 & 2 = 3 h) - 1 atelier de méditation de 30 mn à la suite	Formateurs - Madeleine DOUBET : Consultant formateur RH et organisation - Céline COHEN : Animatrice d'ateliers pour prendre soin de soi	Tarif intra Atelier de 3 h + 30 mn méditation : 650€ net de taxe	Calendrier A définir avec le client
Contact : Madeleine DOUBET	06 74 36 53 67	 mgdoubet@orange.fr	

Mieux gérer les injonctions paradoxales

Publics visés

- Managers de proximité
- **Pré-requis** : Aucun

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Mieux s'adapter aux contraintes de son environnement de travail - Mieux réguler une situation d'injonction paradoxale par une meilleure compréhension des interactions entre individus - S'approprier quelques outils d'intelligence collective pour gérer des situations de tensions internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir comprendre les différents messages de l'information donnée - Savoir reconnaître la nature de la relation qui me lie au récepteur du message - Savoir filtrer les « polluants » du message pour aider à sortir du cadre - Savoir prioriser les attendus contenus dans le message pour agir 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau de régulation des émotions ressenties - Maturité de la prise de décision d'agir (priorisation, sortie du cadre, négociation)
Contenu		
<p>1- Injections paradoxales : principes et mécanismes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir l'injonction paradoxale et connaître les principes fondamentaux - Savoir identifier une situation d'injonction paradoxale <ul style="list-style-type: none"> ○ Décodage des consignes données et évaluation de leur niveau de contrainte <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des attendus formulés dans les consignes contradictoires • Perception de leur urgence et importance • Analyse des risques associés à la double contrainte (si je fais ceci et ne fais pas cela ou vice-versa, ...) - Comprendre la relation qui lie à celui qui donne l'injonction paradoxale <ul style="list-style-type: none"> ○ Les mécanismes de soumission à l'autre ○ Le conflit des valeurs – les croyances limitantes ○ Exigence envers soi-même : peur de quoi ?, stress et inaction <p>2- Sortir de l'espace-problème pour trouver des solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apprendre à réduire l'impact d'une injonction paradoxale 		

- Prise de recul sur la situation de double contrainte pour l'observer à un niveau différent (méta---communication)
- Analyse du « système » d'injonctions paradoxales en incluant celui qui en est la cause
- Gestion de l'intensité des sentiments et émotions ressentis
- Reconstruire son cadre de fonctionnement (registre professionnel et personnel)
- Pratique du lâcher-prise et créativité – intégrer la notion de résilience

Atelier Méditation

Mobiliser nos ressources internes par la pratique méditative pour traverser ou faire un pas de côté face aux situations d'agressivité

- Expérimenter la méditation des quatre forces (écoute/ancrage/souffle/accueil) pour être présents, actifs, en relation et disponibles
- Faire découvrir et initier une pratique pour se rencontrer


Méthodologie et modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Apports conceptuels - Analyse des situations vécues - Exercices pour apprendre à sortir du cadre - Exercices sous forme de quizz, QCM digitaux - Atelier Méditation : Pratique guidée 	Références théoriques	
		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse Transactionnelle, - Principes de communication, notions de perception, croyances limitantes - Principes de la métacommunication 	
		Modalités d'évaluation	
Référent handicap	Madeleine Doubet (contact ci-dessous)	Évaluation des connaissances acquises :	
		<ul style="list-style-type: none"> - Tout au long de la formation : quizz, cas pratiques - A la fin de la formation : via un questionnaire en ligne 	
		Sanction de la formation	
		<ul style="list-style-type: none"> - Attestation de formation 	
Durée : Organisation en distanciel avec :	Formatrices	Tarif intra	Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> - 1 atelier de 3 heures - Atelier de méditation de 30 mn à la suite 	<ul style="list-style-type: none"> - Madeleine DOUBET : Consultant formateur RH et organisation - Céline COHEN : Animatrice d'ateliers pour prendre soin de soi 	Atelier de 3 h + 30 mn méditation : 650€ net de taxe	A définir avec le client
Contact : Madeleine DOUBET	06 74 36 53 67	✉ mgdoubet@orange.fr	

Lutter et prévenir les comportements et propos discriminatoires

Publics visés : Toute personne se situant dans des relations interpersonnelles (relations avec usagers et familles, relations avec collègues,)

Pré-requis : Aucun pré-requis

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le mécanisme de déclenchement d'une situation ou d'un comportement discriminatoire - Se doter d'outils d'interaction pour développer un mode de communication adapté aux situations et aux personnes - Sécuriser les collaborateurs et les clients par un management inscrit dans une culture de confiance et de respect 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir repérer et décoder les situations porteuses et déclencheuses de comportements et/ou propos discriminatoires - Savoir communiquer autrement pour dépasser les différences de perception de la réalité 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau d'adaptation de sa posture à la situation - Qualité de la relation négociée
Contenu		
<p>1- Rappel des textes réglementaires</p> <p>2- Repérer les situations porteuses de comportements et/ou propos discriminatoires et savoir les décoder</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les situations propices aux comportements et situations discriminatoires rencontrés : <ul style="list-style-type: none"> o Qu'est-ce qui les déclenche ? o Qu'est-ce qui les stoppent ? o Quel vécu de la situation ? o Quelles conséquences ? - Identifier les sources des incompréhensions de chacun dans la relation : <ul style="list-style-type: none"> o Rôle du cadre de référence, impacts des peurs et angoisses liés à un état (psychologique, pathologique) : en quoi ça résonne, qu'est-ce qui se joue en moi ? <p>3- Développer sa pratique dans une relation négociée et pacifiée et travailler sur sa posture de base de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la situation d'un point de vue systémique pour développer sa pratique de diagnostic et d'anticipation des situations - Prendre du recul sur son cadre de référence professionnel et sur la manière dont il s'est construit 		

<ul style="list-style-type: none"> - Repérer comment il peut rentrer en conflit avec celui des autres acteurs du système (aidants, familles, personnes dépendantes...) - Identifier les pratiques / postures de nature à permettre de construire sur ces différences <p>Atelier Méditation Mobiliser nos ressources internes par la pratique méditative pour traverser ou faire un pas de côté face aux situations d'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expérimenter la méditation des quatre forces (écoute/ancrage/souffle/accueil) pour être présents, actifs, en relation et disponibles - Faire découvrir et initier une pratique pour se rencontrer 			
Méthodologie et modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Apports conceptuels - Analyse des facteurs - Jeux de rôle, travail en sous-groupes - Échanges et partages sur le poids et le sens des mots, les intentions, les ressentis,... - Exercices sous forme de quizz, QCM digitaux 	Références théoriques	
		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse Transactionnelle : les 3P (Protection, Permission, Puissance) - Les schémas cognitifs inadaptés - Notion de diagnostic de situation issue du modèle OPE - Attitudes de Porter - Assertivité – Communication Non Violente 	
		Modalités d'évaluation	
		<p>Évaluation des connaissances acquises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tout au long de la formation : jeux de rôles, quizz - A la fin de la formation : via un questionnaire en ligne 	
Référent handicap	Madeleine Doubet (contact ci-dessous)	Sanction de la formation	
		<ul style="list-style-type: none"> - Attestation de formation 	
Durée :	Formatrices	Tarif intra	Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> - 1 atelier de 3 heures en distanciel - 1 atelier de méditation de 30 mn à la suite 		<ul style="list-style-type: none"> - Madeleine DOUBET : Consultant formateur RH et organisation - Céline COHEN : Animatrice d'ateliers pour prendre soin de soi 	Atelier de 3 h + 30 mn méditation : 650€ net de taxe
Contact : Madeleine DOUBET	06 74 36 53 67	 mgdoubet@orange.fr	