



Catalogue 2011

Prévenir & Gérer les situations difficiles

PREVENIR & GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

Mémento

EN PREVENTION : LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les critères associés aux risques psychosociaux (RPS) sont nombreux :

Les 4 principaux critères : surcharge quantitative, faible reconnaissance, pauvres relations avec le supérieur, insuffisance d'information.

Les autres critères : instabilité de l'emploi, possibilité de progrès dans la carrière, salaire, relations avec les collègues / clientèle, sous charge de travail, contraintes liées au temps, conflit de rôle, ambiguïté de rôle, autonomie, pouvoir décisionnel, environnement, horaires....

① Sensibilisation

- › Soit Conférences et/ou Ateliers sur site
- › soit Journée « FOCUS » GII - « *Les DRH face aux RPS* »

② Audit des RPS

- › Questionnaire sur l'ensemble du personnel ou audit d'au moins deux services et/ou d'un échantillonnage représentatif, après choix de l'orientation des items et du protocole d'entretien ainsi que des indicateurs de suivi de l'action sur lesquels la Direction pourra communiquer

③ Actions de formation ciblées

- › Accueillir en situation difficile
- › Être une « personne ressource » pour son équipe
- › Manager la vulnérabilité au travail
- › Préserver la relation client en temps de crise
- › Prévenir et gérer le stress
- › Prévenir et gérer les conflits
- › Réussir une relation commerciale en situation tendue

④ Actions d'accompagnement individuel

- › Personnes identifiées comme ayant besoin d'être accompagnées individuellement

A CHAUD : LES INTERVENTIONS D'URGENCE

Suite à des changements majeurs d'orientation, fusion ou restructuration, menace de licenciement collectif, surcharge quantitative, mauvaises conditions de travail, instabilité de l'emploi entraînant des arrêts maladie à répétition, prises d'anti-dépresseurs, grèves de la faim, défenestrations, suicides sur ou en dehors du lieu de travail...

① Debriefings collectifs

Débriefing collectif sur site

② Entretiens individuels

Entretiens téléphoniques suivis ou non par des entretiens individuels pour les personnes témoins ou victimes qui en ressentent le besoin

③ Formations & Accompagnements

- › Accompagner ses collaborateurs victimes d'agression
- › Gérer les incivilités et les agressivités verbales et physiques
- › Gérer les troubles de stress post agression
- › Manager les situations difficiles
- › Manager son stress et celui de ses collaborateurs
- › Se libérer du choc d'une agression violente

VERS UNE GESTION DURABLE

① Le management durable

- › Participer au cycle préventif favorisant l'acquisition de bonnes pratiques managériales : Cycle CMA (Clés pour Manager Aujourd'hui) – niv 1 & 2 + Se libérer des "convictions" limitantes - niv 3

② La convention d'assistance

③ Numéro vert

Les Conférences & Ateliers

GII

9 place Jacques Marette - 75015 Paris - Tél. : +33 (0)1 45 30 18 73 - Fax : +33 (0)1 45 30 50 10
www.gii.fr - info@gii.fr - Capital 126 532€ - RCS Paris : D 319 740 700 - N° SIRET : 31974070000020



STRESS, INCIVILITE, AGRESSIVITE, AGRESSION

Conférences & Ateliers de sensibilisation

PUBLIC

- › Managers et collaborateurs concernés
- › CHSCT, DRH, RF, Responsables Sécurité, Médecins du Travail, Assistantes sociales

THEMATIQUES ABORDEES

Les thèmes sont traités en fonction des besoins du public. Exemples de thèmes abordés:

- › Se sensibiliser au syndrome de stress post traumatique : savoir prendre la mesure des conséquences traumatisantes d'un événement difficile
- › Apprendre à communiquer de façon ajustée : compassion, responsabilité juridique, initiative
- › Amener les manager à se construire un « guide de comportement » in situ
- › Comment maintenir la motivation de son équipe travaillant en zone sensible ou avec des populations difficiles
- › Comment accueillir, mener des entretiens ou réussir des relations commerciales en situations tendues
- › Prévenir et gérer le stress professionnel consécutif aux relations d'incivilités et d'agressivités verbales ou physiques
- › Comment prévenir les risques psychosociaux

OBJECTIFS

- › Acquérir une information et une sensibilisation sur les thématiques de stress, incivilité, agressivité, agression et éventuellement mettre en place des mesures de prévention
- › Permettre aux managers d'être porteurs des formations de prévention destinées aux personnels
- › Faire comprendre à certains publics l'intérêt et l'urgence de suivre des formations ou actions de prévention

PROCESSUS / CONTENU

- › Faire le point sur l'impact « à retardement » que les situations d'incivilité, d'agressivité ou d'agression peuvent avoir sur les équipes
- › Mieux comprendre le choc d'une agression à la fois sur le plan technique et sur le plan personnel
- › Etre sensibilisé à la nécessité d'adopter une attitude de soutien
- › Devenir une « personne ressource » pour ses collaborateurs
- › Découvrir ses qualités de réceptivité, d'empathie et d'accompagnement
- › Apprendre à se comporter selon les différentes réactions des victimes ou témoins

CONDITIONS DE REALISATION

Durée des Conférences / Ateliers : 1 à 3 heures avec possibilité de suivi sous forme d'ateliers d'une demi-journée

Dates : à définir

Intervenants : Consultants spécialisés dédiés aux interventions d'urgence

Lieu d'intervention : in situ sur toute la France ou sur Paris dans nos locaux

Coût : sur devis

LES DRH FACE AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Public

Décideurs, DG, DRH, DOH, DF, Responsable Formation...

Objectifs

- > Clarifier le périmètre des RPS
- > Saisir les enjeux et la nécessité stratégique de prendre en compte les RPS
- > Appréhender les RPS par des mesures opérationnelles adaptées
- > Se doter d'une méthodologie opérationnelle

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
1 jour

Animation

Consultant senior, Responsable du Pôle RPS de Gii

La journée « FOCUS »

Bénéficier de la veille technologique de Gii

Faire le point sur ses connaissances au regard des évolutions récentes

Echanger avec les participants sur leurs pratiques

Avoir une idée précise sur les transformations et les approches opérationnelles

Dates & Lieux 2011

Paris
14 janv
1er juill

Coût 2011

500 € HT

Clarifier le périmètre des RPS

- > Une définition non stabilisée
- > Origines des RPS
- > Périmètre des RPS : du stress à la violence, au harcèlement, viol, suicide.
- > Que prévoit la loi ?
- > Evolutions à venir
- > Apport de la sociologie clinique (utile ?)

Prendre en compte les RPS : une nécessité stratégique ?

- > Raisons financières : coût du RPS :
 - Coûts directs et indirects
 - Coût du « désengagement » de la démotivation
- > Raisons légales : obligations de plus en plus fortes
- > Les gains de la prise en compte des RPS
- > Comprendre les résistances des entreprises à aborder ce thème
- > Par quelles phases passent les entreprises, vers quelle prise de conscience ?

Comment se préparer à aborder les RPS ?

- > Choix de la technique d'audit
- > Les acteurs clés : nouveautés concernant le CHSCT et la Médecine du travail
- > Panorama des mesures possibles de prévention :
 - Des plus simples aux plus innovantes
 - Avantages/inconvénients
- > Trouver les mesures qui conviendront le mieux à sa situation
- > Exemples opérationnels d'entreprises
→ Retour d'expériences de Gii

Se doter d'une méthodologie opérationnelle

- > Rassembler les conditions de réussite
- > Préalables
- > Identifier les leviers internes : Sur qui s'appuyer ?
- > Vers une démarche intégrée des RPS
 - Quels objectifs, quels indicateurs ?
 - Evaluer et mesurer
 - Mettre en place les actions dédiées
 - Vérifier les résultats
 - Réintégrer et ajuster les retours
- Exemples : Echanges et Questions

Les Risques Psychosociaux



Gii
9 place Jacques Marette - 75015 Paris - Tél. : +33 (0)1 45 30 18 73 - Fax : +33 (0)1 45 30 50 10
www.gii.fr - info@gii.fr - Capital 126 532€ - RCS Paris : D 319 740 700 - N° SIRET : 31974070000020

PROTOCOLE D'INTERVENTION

Risques psychosociaux (RPS)

1ère phase -

PREPARATION DE L'AUDIT - La DRH et les acteurs impliqués

A - Identification de l'échantillon représentatif du siège

Deux options sont possibles :

- Auditer au moins deux services, en interviewant l'ensemble de la ligne hiérarchique : du poste d'encadrement le plus haut au poste le plus bas

ou

- Créer un échantillon représentatif en prenant, dans tout le siège, un ou deux représentants d'une fonction identifiée (ex : secrétaire, responsable de service, une personne du service courrier...)

B- Identification de la nature des RPS

Choix de l'orientation des items et du protocole d'entretien :

Les critères associés aux RPS sont nombreux :

- **Les 4 principaux critères** : surcharge quantitative, faible reconnaissance, pauvres relations avec le supérieur, insuffisance d'information.
- **Les autres critères** : instabilité de l'emploi, possibilité de progrès dans la carrière, salaire, relations avec les collègues / clientèle, sous charge de travail, contraintes liées au temps, conflit de rôle, ambiguïté de rôle, autonomie, pouvoir décisionnel, environnement, horaires...

C - Choix des indicateurs de suivi de l'action sur lesquels la Direction pourra communiquer

Les Indicateurs peuvent être globaux ou sur une entité de travail donnée : Turn over, absentéisme, nombre de plaintes liées à de l'incivilité ou de la violence....

2ème phase -

LANCEMENT DE L'AUDIT - Identifier les tensions observables

Par entretiens semi directifs selon un protocole de questions (parmi les items ci-dessus) afin de collecter des données sur l'aspect organisationnel, individuel et collectif.

- ↳ L'orientation sera soit plutôt « **organisation** ».
- ↳ L'orientation sera soit plutôt « **santé** »

Le consultant de GII peut compléter son intervention par des questionnaires d'échelle de stress.

3ème phase – EXPLOITATION ET VALORISATION DES DONNEES

GII conçoit un **rapport d'audit** comme **outil d'aide à la décision**

- › Rassemblant, recoupant les faits
- › Distinguant les invariants des mécanismes organisationnels
- › Distinguant les risques avérés des risques potentiels
- › Proposant des préconisations d'actions prioritaires

Ce rapport sera remis puis présenté à la DG, DRH : Il peut y avoir des échanges sur les préconisations et les actions à venir.

Selon les cas et les implications en jeu, GII intervient également dans la communication à la médecine du travail, CHSCT, DDTE ...

4ème phase – ACTIONS POST AUDIT

Les préconisations suivant un audit sont multiples. Elles relèvent

- ↳ **Des décisions - actions internes à l'entreprise**
Par exemple : suppression de tel usage, mise en place ou clarification de telle procédure
- ↳ **Des actions faisant appel à un partenaire externe**

Actions de Formation ciblées et dédiées

Lancement de Formations de prévention ciblées et dédiées par population, thème ou par service :

- › Accueillir en situation difficile
- › Être une « personne ressource » pour son équipe
- › Manager la vulnérabilité au travail
- › Préserver la relation client en temps de crise
- › Prévenir et gérer le stress
- › Prévenir et gérer les conflits
- › Réussir une relation commerciale en situation tendue

Ces formations produisent un résultat visible car les informations génériques de base indispensables, sont appliquées immédiatement à un problème opérationnel précis et sont mises en situation par un entraînement à partir de cas réels.

Ces actions de formation sont aussi l'occasion de recueillir des informations qualitatives via les évaluations de stage et les questionnaires associés.

Actions d'Accompagnement individuel

- ↳ Identification des personnes ayant besoin d'être accompagnées individuellement
- ↳ Lancement d'actions d'Accompagnement individuel.

Outre ces aspects, le suivi des indicateurs choisis et la communication demeurent un point important du dispositif.

Vers une gestion durable

- › Participation au cycle préventif favorisant l'acquisition de bonnes pratiques managériales : Cycle CMA (Clés pour Manager Aujourd'hui) – niveaux 1 & 2 + Se libérer des "convictions" limitantes – niveau 3.

GII

9 place Jacques Marette - 75015 Paris - Tél. : +33 (0)1 45 30 18 73 - Fax : +33 (0)1 45 30 50 10
www.gii.fr - info@gii.fr - Capital 126 532€ - RCS Paris : D 319 740 700 - N° SIRET : 31974070000020



ACCUEILLIR EN SITUATION DIFFICILE



Public

Personnels d'accueil en zone sensible ou en contexte difficile

Objectifs

- > Délivrer un accueil de qualité, y compris lors de situations difficiles
- > Maîtriser le processus et les points clés de l'accueil : Grandes phases, moments critiques, facteurs de réussite
- > Savoir trouver des issues positives face à des interlocuteurs difficiles
- > Renforcer l'autonomie et les stratégies de succès
- > Elaborer pour chaque phase de l'accueil sa propre fiche Guide

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2011
Paris
14-15 avril
29-30 sept

Coût 2011
1350 € HT

Maîtriser les outils de réussite d'un accueil de qualité

- *Etat des lieux* : Partir de l'expérience et du vécu de chacun - Lister les différentes perceptions - Les différents besoins
- > Maîtriser les paramètres essentiels de la fonction « accueil » :
 - Le cadre de référence
 - La relation d'objet / la relation de personne
 - Le positionnement de soi par rapport à l'autre
 - Les 3 pôles de la relation avec l'autre
 - Les 3 modes – réflexes : Action / Réaction / Centration

Mettre en place les conditions de réussite d'un accueil de qualité

- > Discerner « A qui appartient le problème »
- > S'ouvrir à de nouvelles options
- > Développer des stratégies de succès

Acquérir et expérimenter un accueil de qualité

- *Mises en œuvre* : à partir de cas vécus ou de situations problématiques
- > Maîtriser le processus d'accueil selon le poste occupé
- > Mettre en place les conditions de réussite au plan relationnel et comportemental
- > Se donner les moyens d'identifier les filtres mentaux de l'autre pour ajuster les points de vue
- > Tenir compte du cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant
- > Renforcer sa capacité de réaliser un accueil de qualité et dire « quand ça ne va pas »
- > Développer une attitude juste : l'attitude ++
- *Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situations*
- > Elaborer une fiche technique personnalisée pour délivrer un accueil de qualité

Savoir accueillir en situation difficile

- > Evaluer les actions mises en œuvre et faire émerger les nouveaux besoins
- > Acquérir de nouveaux outils de communication pour gérer les interlocuteurs difficiles
- > Découvrir l'impact des « Messages contraignants » et leurs influences sur la qualité de l'accueil
- > Savoir se donner des permissions
- > Pratiquer le triangle d'or de la communication
- > Savoir sortir des relations piégées destructrices
- > Définir des objectifs de progrès

ÊTRE UNE « PERSONNE RESSOURCE » POUR SON ÉQUIPE



Public

Managers d'agence, Responsables d'équipe

Objectifs

- > Identifier les situations difficiles et la nature des problèmes qu'elles génèrent dans l'équipe (incivilités, agressivité, stress émotionnel ou relationnel, situation conflictuelle...)
- > Savoir quand et comment intervenir auprès de ses collaborateurs en difficulté
- > Savoir écouter les collaborateurs en difficulté et communiquer avec l'équipe sur la situation
- > Discerner en quoi cette situation peut être source d'évolution pour tous

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre restreint de participants.*

Identifier les situations difficiles

→ *Questionnaire* : Partir de l'expérience des participants

Comprendre comment une situation difficile impacte l'individu

- > Identifier les mécanismes en jeu :
 - Le processus de décentration (pendant), la décharge émotionnelle (après)
 - Les 4 réactions habituelles lors d'une situation tendue ou conflictuelle

Reconnaître comment la situation bouscule sa représentation de la réalité

- > Identifier les paramètres relationnels en jeu lors d'une situation difficile :
 - Priorité entre Moi, l'Autre et le Contexte
- > Face à une situation de crise, quel choix comportemental : action, réaction, pro action ?

Prendre conscience de la situation comme porteuse potentielle d'agressivité et de stress

- > Identifier l'impact de l'agressivité sur soi (représentations, comportements, relations)
- > Identifier le « point de non retour » ou le processus de montée en agressivité
- > Identifier ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs : Autodiagnostic

Apprendre à gérer ses émotions en situation difficile

- > Identifier ses schémas émotionnels répétitifs ou privilégiés : Autodiagnostic
- > Mettre en place des stratégies émotionnelles mieux adaptées aux besoins des collaborateurs en difficulté
- > Acquérir des outils de gestion immédiate des émotions en situation
- > Quoi faire en cas de forte émotion ?

Comment se comporter face aux collaborateurs en difficulté

- > Identifier son positionnement privilégié par rapport à l'autre : Autodiagnostic
- > Repérer les conséquences de son positionnement sur l'accompagnement des personnes exposées
- > Savoir quand et comment intervenir auprès de ses collaborateurs - quoi dire / quoi faire

Savoir écouter les collaborateurs en difficulté et communiquer avec l'équipe

- > Explorer les prémisses à la communication et à la relation : Méfiance/ Confiance - La « Distance juste »
- > Savoir donner de l'espace à ses collaborateurs et les écouter sans jugement : le processus de « l'écoute active »
- > Savoir communiquer avec l'équipe sur la situation

Savoir donner du sens à l'expérience vécue

- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution pour tous (le « cadeau caché »)

MANAGER LA VULNERABILITE AU TRAVAIL

Public

Tout manager devant gérer un collaborateur malade ou aidant une personne malade

Objectifs

- Connaître les aspects concrets et juridiques des conséquences de la maladie et du vieillissement
- Savoir mesurer en tant que manager le « risque maladie » : Tendances et conséquences
- Savoir quand intervenir et utiliser les acteurs ou relais
- Être au clair sur ses représentations de la « maladie » et du vieillissement
- Intégrer le management de la vulnérabilité dans sa pratique managériale
- Développer des attitudes justes et des comportements de « manager accompagnant » en situation difficile

Processus /Contenu

Réalisation

Durée

2 jours

Animation

Michel LORA

Dates & Lieux 2011

Paris

21-22 mars

17-18 oct

Coût 2011

1 350 € HT

Être au clair sur sa représentation de la « maladie » et du vieillissement

- Tirer les enseignements de ses expériences : Jusqu'où agir ? Avec qui ? Acteurs relais et appuis. Comment agir ? Savoir faire et savoir être
- Mesurer lucidement le « risque maladie » de ses collaborateurs : l'absentéisme en chiffres
- Connaître les tendances actuelles du « risque maladie » : dépression, risques psychosociaux, le vieillissement, l'arrêt de travail comme préretraite larvée ?

Maîtriser le cadre juridique

- Connaître les conséquences de la suspension du contrat de travail pour le salarié et le manager : Remplacement de la personne malade – Contrôle : CPAM ou entreprise privée ? – visite de pré reprise – aptitude ou non au reclassement, mi-temps thérapeutique...
- Concevoir le collaborateur comme « aidant familial » : Dispositions conventionnelles et légales
- Savoir faire appel aux acteurs ou relais : Médecins du travail, CHSCT, groupe de veille...
- Savoir quand intervenir

Développer le Savoir Faire du « manager accompagnant »

- Savoir réduire l'impact de la maladie sur le salarié, sur l'équipe et sur l'entreprise
- Savoir maintenir le lien
- Préparer le retour de la personne : appel, visite de pré reprise, rencontre de la personne
- S'appuyer sur les personnes ressources

Développer le Savoir Être du « manager accompagnant »

- Appréhender les 3 dimensions de la relation : moi – l'autre – le contexte
 - Développer une attitude d'écoute et de bienveillance : comprendre la maladie, la fragilité et leurs effets
 - Se placer en tant que manager face à la vulnérabilité : neutralité, indifférence, psychologisation, ingérence
 - Identifier l'impact de la maladie sur certaines tendances de comportement : le Triangle Dramatique – Comment l'éviter
 - Apprendre à développer la « relation centrée »
 - En expérimenter les avantages : Maintenir les limites – Donner son espace à l'autre, au collaborateur malade dans sa vulnérabilité et à l'équipe
 - Comment développer un positionnement juste en tant que manager face à la vulnérabilité et à la fragilisation
- *Entraînement sur situations concrètes et modélisation*

Accompagner l'aggravation de la maladie et/ou le décès du collaborateur

- Quelles attitudes prendre selon les cas de figures
- Affronter le décès du collaborateur : les étapes du processus de deuil
- Quoi faire/être devant : son équipe, les tiers, la famille

Recenser ses points de vigilance et ses axes de progrès

PRÉVENIR ET GÉRER LE STRESS – Niveau 1



Public

Toute personne travaillant en zone sensible, dans un contexte à forte pression ou dans un contexte lié à du changement organisationnel

Objectifs

- > Comprendre ce qu'est le stress pour le prévenir
- > Evaluer ses modes de fonctionnement face au stress
- > Positiver son stress : en faire un propulseur de motivation
- > Renforcer la confiance en soi et sa sécurité intérieure
- > Faire du stress une source d'énergie positive

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

Dates & Lieux 2011
Paris
9-10 mars
8-9 juin
14-15 sept
16-17 nov

Coût 2011
1350 € HT

Comprendre ce qu'est le stress

- > Définition du stress
- > les principales approches du stress physiologique, psychologique, énergétique, sociologique
- > Les manifestations du stress : Réaction de stress et réponse corporelle
- > Les causes du stress : Le cycle du stress - Les scénarios de vie stressante - Les origines internes du stress

Evaluer ses modes de fonctionnement face au stress

- > Définitions et origines internes du stress
- > Causes et manifestations du stress
- > Réactions au stress et réponses corporelles
- > Interactions stress/émotions
- > Interactions stress/besoins vitaux

Positiver son stress et en faire un outil d'auto motivation

- > Aborder le stress comme outil d'auto motivation et de renouvellement
- > Apprendre à « déposer les armes » et accepter de ne pas être « performant » tout le temps
- > Apprendre à vivre le moment présent en se libérant du poids du passé et du futur
- > Se protéger des processus internes ou externes (auto-jugement, culpabilité, honte) qui nous dévalorisent
- > Positiver les situations anxiogènes

Renforcer la confiance en soi et sa sécurité intérieure

- > S'autoriser à sortir de ses modes de fonctionnement privilégiés
- > Se construire ou renforcer une image positive de soi
- > Gagner en cohérence interne et externe
- > Renforcer sa sécurité intérieure
- > Se préserver durablement du stress ambiant

Prévenir le stress et en faire une source d'énergie positive

- *Autodiagnostic et expérimentations :*
- > Identifier ses propres situations de stress
- > Reconnaître précocement ses « signaux d'alarme »
- *Travail guidé :*
- > S'économiser pour réserver le meilleur de son énergie à l'initiative : Prendre conscience des tensions superflues
- > Développer ses capacités à se préserver : Se dégager d'une tension intérieure - Affronter une situation stressante
- > Acquérir des outils de détente, de prévention, de protection (Les techniques de relaxation)
- > Cultiver en soi un sentiment d'indépendance et d'ouverture

PRÉSERVER LA RELATION CLIENT EN TEMPS DE CRISE



Public

Tout collaborateur en relation directe avec les clients
Tous les salariés pouvant être amenés à s'exprimer sur une crise traversée par leur entreprise

Objectifs

- > Comprendre les mécanismes d'une situation de crise
- > Mobiliser ses ressources personnelles face à la situation de crise
- > Agir en manager ou collaborateur concerné par la résolution de la crise
- > Préserver la relation client dans les différentes situations de crise

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Qu'est-ce qu'une situation de crise ?

- > Identifier les différents types de situations de tension : le litige simple, le conflit ouvert, la crise latente, la guerre ouverte
- > Repérer les signes avant-coureurs de la crise
- > Comprendre les mécanismes humains liés à la crise

Comprendre et maîtriser ses mécanismes de défense en cas de tension

- > Les comportements refuges et leurs effets sur la relation client
- > Mobiliser ses ressources personnelles pour faire face avec « assertivité »
- > Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- > Trouver le comportement adapté à chaque situation

Préserver la relation client dans les différentes situations de tension

- > Détecter une situation de crise naissante
- > Communiquer avec aisance les messages de la direction générale
- > Désamorcer les comportements agressifs, violents
- > Les limites au-delà desquelles il n'est plus nécessaire de préserver la relation client

Conduire efficacement chaque entretien

- > Se centrer sur l'objectif, se sentir concerné et non visé
- > Faire la différence par sa force de communication interpersonnelle
- > Utiliser l'empathie efficacement
- > Trouver les mots justes et les comportements qui préservent la relation avec le client
- > Terminer l'entretien et créer un pont vers le futur
 - Entretiens filmés et immédiatement analysés
 - Apports de méthodes et conseils personnalisés
 - Mise en oeuvre directe des acquis sur les mises en situation suivantes
 - Mises en situations basées sur des situations de crise réelles

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



Public

Responsables ou membres d'équipe soumis à des conflits intra service ou inter services

Objectifs

- > Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits : Interindividuels, inter et intra-services, structurels ou organisationnels
- > Faire face aux comportements des autres avec justesse
- > Identifier les prémisses de conflits
- > Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- > Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

Dates & Lieux 2011
Paris
28-29 mars
14-15 nov

Coût 2011
1350 € HT

Différencier problème, tension, crise et conflit

- > Qu'est-ce qu'un conflit ?
- > Faut-il éviter ou affronter les conflits ?
- > Connaître les principales sources des conflits
- > Caractériser la nature et le niveau du conflit

Analyser les différents types de conflits

- > Acquérir des méthodes d'analyse des conflits (conflits structurels, inter ou intragroupes, interpersonnels)
- > Identifier les causes réelles des conflits
- > Comprendre la stratégie des différents acteurs
- > Diagnostiquer son mode d'intervention : Négociation, arbitrage, ou médiation...

Faire face aux comportements des autres avec justesse

- > Comprendre comment chacun construit le conflit
- > S'ouvrir pour rétablir la confiance
- > Réguler et traiter les transgressions : Dire « non » si c'est nécessaire
- > Prendre la co - responsabilité de ses réactions en situation de conflit
- *Travail guidé* : Identifier ses domaines de susceptibilité et les zones de blocages
- > Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- > Développer un positionnement de « médiateur »

Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- > Jouer son rôle de manager dans l'observation des interactions dans son équipe
- > Sentir la genèse des conflits et repérer les signes avant coureurs
- > Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- > Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- > Construire des solutions négociées

Trouver une issue satisfaisante aux relations ou situations conflictuelles

- > Apprendre à confronter avec « assertivité » et justesse
- > Neutraliser l'impact des pensées négatives : Se préparer mentalement et physiquement
- > Nourrir l'estime de soi-même : Oser demander
- > Adopter un comportement gagnant – gagnant
- > Consolider dans le temps

RÉUSSIR UNE RELATION COMMERCIALE EN SITUATION TENDUE



Public

Commerciaux, personnels d'agence potentiellement exposés au stress, à de l'incivilité et à de l'agressivité

Objectifs

- > Identifier les paramètres en jeu en situation tendue : nature du contexte de travail...
- > Discerner les différents paramètres : incivilité, agressivité ou agression
- > Repérer le processus de la montée de l'agressivité
- > Prendre conscience de son comportement relationnel en situation tendue
- > Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente
- > Comment adopter une position de maîtrise face à toute situation tendue

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2011
Paris
23-24 juin
1-2 déc

Coût 2011
1.350 € HT

Comprendre le processus de l'agressivité

- > Distinguer incivilité agressivité et agression
- > Repérer les mécanismes de la montée de l'agressivité vers l'agression

Comprendre le lien entre agressivité et réactions émotionnelles

- *Autodiagnostic* : Identifier ses schémas émotionnels privilégiés
- > L'impact des émotions : la décentration émotionnelle (pendant), la décharge émotionnelle (après)
- > Développer des émotions et comportements appropriés
- > Faire la différence entre colère et agressivité
- > Quoi faire en cas de forte émotion

Appréhender l'agressivité comme facteur de stress

- *Autodiagnostic* :
- > Identifier ses facteurs de stress externes (contexte, lieu, public...)
- > Identifier ses facteurs de stress internes (physiques, émotionnels, cognitifs, motivationnels...)

Expérimenter l'impact de l'agressivité sur la représentation de soi

- *Autodiagnostic* :
- > Identifier sa posture privilégiée par rapport à l'autre
- > Mesurer l'impact de l'agressivité sur ses comportements habituels

Prendre conscience de son comportement relationnel en situation tendue

- *Auto diagnostic* : Identifier son style relationnel dominant
- > Repérer l'impact de l'agressivité sur son style de relation
- > Identifier les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles
- > Apprendre à réguler son mode relationnel en fonction de son interlocuteur

Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente

- > Revenir sur les fondamentaux : Ecoute active, reformulation, les phrases aidantes, ouvantes ...
- *Entraînement* : Mises en situations sur cas réels

Développer ses capacités de maîtrise relationnelle en situation conflictuelle

- > Acquérir les trois outils de gestion immédiate
- > Développer une réponse adaptée sur la forme et sur le fond : quoi dire, quoi faire
- > Elaborer son registre personnel de réponses adaptées à sa situation (plan de progrès)
- *Exercices* : Renforcer sa sécurité intérieure
- > Comment évacuer la « charge psychique » d'une agression

Les Interventions d'Urgence



PROTOCOLE D'INTERVENTION

Interventions d'urgence

PROCESSUS D'INTERVENTION D'URGENCE

Déclenchement du Processus

Un membre de l'équipe de sécurité de l'entreprise appelle GII
L'intervenant GII contacte (dans les 2 heures) les victimes
Rebouclage avec l'entreprise

Choix du format de l'intervention

✓ Moins de 4 personnes

Entretiens téléphoniques pour évaluer et traiter l'état psychologique/ émotionnel des personnes.
Décider de la programmation d'un accompagnement sur site.

✓ Plus de 4 personnes

Entretiens téléphoniques
Déplacement sur site
Debriefing collectif + Accompagnements individuels

Appel de clôture

Délais du debriefing

Entre 48 et 72 heures

Consignes

Volontariat
Groupe homogène (personnes concernées)
Respect de la confidentialité, respect de la parole de l'autre
On ne parle que de soi
Pas d'enregistrement, ni de présence de personne mandatée pour enquête ...

PROTOCOLE D'INTERVENTION auprès des personnes

Objectif du Processus d'intervention

Comprendre et surmonter les symptômes de stress post traumatiques suivant un incident grave

Format

Le matin

Debriefing collectif de 1 à 3 heures (à partir de 4 personnes)

1. Présentation, cadre de l'intervention
2. Reconstitution factuelle
3. Expérience interne / vécu émotionnel
4. Identifier les symptômes de stress
5. Comprendre et identifier les comportements adaptatifs
6. Phase finale

L'après midi

Entretiens individuels (environ 1 à 2 h/personne)

A la demande, sur base de volontariat,

- Réponse aux demandes/questions particulières
- Validation possible par outils d'autodiagnostic
- Le cas échéant, utilisation des techniques de réduction du SSPA*
- Deux hypothèses : trauma simple ou complexe
- Pistes sur l'après

***Symptômes de Stress Post Agression - SSPA**

défini dans le cadre de la classification du DSM IV – répertoire international des troubles mentaux- comme une grave menace de troubles psychologiques divers (aphasie, hyper réactivité, troubles comportementaux...).

Selon le nombre de personnes, la configuration sur place, etc. les programmes du matin et de l'après-midi peuvent être inversés.

TYPES D'INTERVENTIONS

1 Volet intervention d'urgence

- > Débriefings collectifs
- > Entretiens individuels, téléphoniques et in situ

2 Volet Formation

- > Accompagner ses collaborateurs victimes d'agression
- > Gérer les incivilités et les agressivités verbales et physiques
- > Gérer les troubles de stress post agression
- > Manager dans le changement
- > Manager les situations difficiles
- > Manager son stress et celui de ses collaborateurs
- > Se libérer du choc d'une agression violente

3 Volet Accompagnement

- > Accompagner l'annonce et la mise en oeuvre de plans sociaux
- > Accompagner l'après-annonce de licenciement

4 Volet Gestion durable

- > Cycle préventif favorisant l'acquisition de « bonnes pratiques » managériales : Les Clés du Management Aujourd'hui - niveaux 1 et 2 (CMA 1 et 2)
- > Contrat d'assistance
- > Numéro vert

L'INTERVENTION D'URGENCE

Le debriefing collectif

LE SYMPTOME DE STRESS POST AGRESSION

Le SSPA est défini, dans le cadre de la classification du DSM IV – répertoire international des désordres mentaux-, comme une grave menace de troubles psychologiques divers (aphasie, hyper activité, troubles comportementaux...). Le but de nos interventions est de réduire les conséquences de ces symptômes, par des méthodologies actives issues de la « thérapie brève » (RIT, EFT, EMDR...), appliquées par des consultants spécialisés dédiés aux interventions d'urgence (médecins, psychologues, victimologues, psychothérapeutes).

LE DEBRIEFING COLLECTIF

Public

- › Tout groupe de personnes victimes ou témoins d'une agression ou d'un événement grave risquant d'entraîner un vécu post traumatique difficile.

Objectifs

- › Acquérir une information et une sensibilisation sur les thématiques de stress, incivilité, agressivité, prévention / braquage.
- › Accélérer le processus de réparation en permettant l'expression du traumatisme et des émotions
- › Transformer l'événement en « expérience ressource »
- › Neutraliser les risques de dysfonctionnement collectif qui seraient lié à l'événement

Déroulement

Un débriefing collectif donne l'opportunité de

Collectivement, au niveau des équipes

- › Faire le point sur l'impact « à retardement » que les situations d'agression peuvent avoir sur les équipes
- › Mieux comprendre le choc d'une agression à la fois sur le plan technique et sur le plan personnel
- › Faire l'expérience d'être écouté et accompagné, à la fois collectivement et individuellement
- › Exprimer ses émotions et comprendre les processus biologiques et émotionnels à l'œuvre
- › Recevoir l'information sur l'apparition possible ou probable de symptômes post traumatiques et sur le travail thérapeutique consécutif à envisager
- › Reconnaître ses besoins propres et ceux de l'équipe

Individuellement, au niveau des personnes

- › Verbaliser des ressentis
- › Explorer la chronologie des événements et les aspects liés au contexte
- › Se mettre à distance juste au plan intellectuel et émotionnel
- › Recevoir des préconisations pour une prévention éventuelle

CONDITIONS DE REALISATION

Durée du débriefing : 1 à 3 heures avec possibilité de suivi sous forme d'entretiens individuels

Dates : à définir

Intervenants : Consultants spécialisés dédiés aux interventions d'urgence

Lieu d'intervention : in situ, sur toute la France

Coût : sur devis

L'INTERVENTION D'URGENCE

L'entretien individuel

LE SYPTOME DE STRESS POST AGRESSION

Le SSPA est défini, dans le cadre de la classification du DSM IV – répertoire international des désordres mentaux-, comme une grave menace de troubles psychologiques divers (aphasie, hyper activité, troubles comportementaux...). Le but de nos interventions est de réduire les conséquences de ces symptômes par des méthodologies actives issues de la « thérapie brève » (RIT, EFT, EMDR...) appliquées par des consultants spécialisés dédiés aux interventions d'urgence (médecins, psychologues, victimologues, psychothérapeutes).

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

Public

- › Tout salarié, victime ou témoin d'une agression ou d'un événement grave risquant d'entraîner, ou ayant provoqué, un vécu post traumatique difficile.

Objectifs

- › Accélérer le processus de réparation en permettant l'expression du traumatisme et des émotions
- › Réguler les impacts du traumatisme sur la personne et les impacts sociaux éventuels
- › Prévenir les risques de comportements contreproductifs
- › Préconiser une éventuelle suite thérapeutique à donner
- › Transformer l'événement en « expérience ressource »

Déroulement

Dans le cadre d'un entretien individuel,

Les personnes victimes ou témoins peuvent

- › Exprimer leurs pensées et leurs émotions
- › Prendre conscience de leurs besoins
- › Explorer les interactions qui se sont déroulées lors de l'événement
- › Mettre en œuvre des techniques de déprogrammation du traumatisme
- › Identifier leurs ressources internes pour le futur
- › Limiter les risques psychologiques liés à des chocs futurs éventuels

Le consultant spécialisé

- › Apporte une écoute et un accompagnement personnalisé
- › Pose un diagnostic en termes d'imprégnation
- › Met en œuvre des techniques de « déchocage » psychologique
- › Pose des préconisations comportementales selon les situations rencontrées

CONDITIONS DE REALISATION

Durée de l'entretien : 1 à 2 heures par personne en fonction du besoin

Dates : à définir

Intervenants : Consultants spécialisés dédiés aux interventions d'urgence

Lieu d'intervention : in situ, sur toute la France

Coût : sur devis



ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS victimes d'agression



Public

Responsables hiérarchiques ou de Sécurité, CHSCT ou DRH choisis par l'Entreprise et répondant, entre autres, aux critères suivants :

- Tendance naturelle à l'empathie et à l'écoute de l'autre
- Capacité à gérer sagement ses propres émotions

Objectifs

- > Pouvoir accompagner les collaborateurs victimes d'agression en sécurité
- > Connaître le vécu des victimes
- > Maîtriser le processus et les points clés de l'accompagnement
- > Savoir s'adapter à des personnalités différentes
- > Elaborer les étapes d'un accompagnement réussi

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
3 jours

Animation
Consultants seniors, Victimologues

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Accueil et présentation du séminaire

- *Questionnaire* : Partir de l'expérience et du vécu de chacun
- Lister les différentes perceptions sur l'accompagnement – Lister les besoins spécifiques et les craintes

Découvrir et comprendre le vécu des victimes d'agression

- > Comprendre l'onde de choc : Les répercussions à long terme
- Les Stress post traumatiques – Diaporamas ou Film
- L'Effraction du Moi / Les émotions

Préciser la mission de l'accompagnateur

- > A.I.D.E.R. et Informer
- Les interventions auprès des victimes : du « déchochage » au suivi psychologique
- Les qualités et compétences attendues
- Les limites du « déchochage »

Acquérir les compétences requises pour un accompagnement réussi

- > Pratiquer l'« écoute active » : Théorie et expériences en trinômes
- Les messages essentiels à retenir
- L'objectif poursuivi dans le « déchochage »
- La relation d'objet / la Relation de personne
- > S'accorder sur le cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant : les mots interdits

Découvrir les différentes « Sensibilités » et les comportements des personnes juste après une agression

- *Diaporama, et partages*
- > Le modèle des imprégnations aux chocs de la vie
- > Comment les éviter ou réduire les conséquences

Acquérir et expérimenter l'accompagnement

- *Mises en œuvre* : A partir fiches de simulations sur des cas spécifiques
- *Simulations filmées et décodages des vidéos*
- > Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situations
- *Evaluation personnelle* : Objectifs de progrès
- > S'approprier la Fiche récapitulative « du déchochage » en 6 étapes
- > Elaborer collectivement une fiche technique ou un booklet pour un accompagnement de qualité

Savoir prendre soin de soi après une intervention

- > Savoir reconnaître les signes du stress de l'accompagnateur : Le TUC
- > Savoir se donner la permission de prendre du temps pour soi
- > Savoir accéder à ses propres ressources pour envisager la suite pour soi-même
- > Pouvoir passer le relais

GÉRER LES INCIVILITES ET LES AGRESSIVITÉS – Niveau 2

verbales et physiques



Public

Toute personne travaillant en zone sensible ou en contexte difficile, ayant subi ou été témoin d'incivilités et d'agressivité verbales ou physiques

Objectifs

- > Changer sa perception de l'agressivité
- > Réagir différemment face à une situation difficile
- > Donner sens à ce qui s'est passé
- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2011

Paris
21-22 mars
16-17 juin
29-30 sept
9-10 nov

Coût 2011
1350 € HT

Cadrer l'intervention / Créer la confiance

- > Quels sont les besoins, les questions en attente des participants
- > Frontières de l'intervention : Ce que ce stage est et n'est pas
- > Rappel des règles du stage, notamment de confidentialité

Reconnaître l'impact du choc sur sa perception de la réalité

- *Questionnaires et Exercices* : Que fais-je quand ça va mal ?
- > Repérer les paramètres en jeu lors d'un choc :
 - Priorité entre Moi, l'Autre et le Contexte
 - L'iceberg : les modes conscient / inconscient
 - Face à un choc : quel choix comportemental : action, réaction, pro action ?
 - Les 3 modes opératoires : je pense / j'agis / je ressens
 - L'importance du ressenti dans la gestion de la situation

Identifier comment l'agressivité bouscule la représentation de soi

- *Autodiagnostic* : Quelle est son positionnement privilégié par rapport à l'autre ?
- > Identifier l'impact du choc sur son positionnement et en relation
- *Autodiagnostic* : Identifier son style dominant en relation
- > Savoir moduler son mode relationnel en fonction de ses interlocuteurs et de la situation
- > Développer la « flexibilité relationnelle »
- > Expérimenter les 4 styles relationnels – En apprivoiser les réactions émotionnelles

Comprendre le lien entre émotions et incivilité et agressivité relationnelles

- *Autodiagnostic* : Identifier son « mode émotionnel » privilégié
- > Expérimenter l'impact des émotions sur ses comportements et attitudes
- > Comprendre comment le mode émotionnel peut générer de l'agressivité
- > Mettre en place des stratégies émotionnelles mieux adaptées
- > Acquérir des outils de gestion immédiate de l'agressivité
- *Travail guidé* : S'ancrer, se relaxer, respirer
- > Savoir quoi faire en cas de forte émotion

Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- > Identifier le « point de non retour » ou le processus de montée en agressivité
- > Apprendre à l'anticiper : Comment faire baisser le seuil d'agressivité de son interlocuteur
- *Entraînement* : Mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes
- > Maîtriser les « 5 remèdes d'urgence » contre l'agressivité
- > Mesurer le coût de l'agressivité mal gérée

Vivre le choc comme une opportunité de croissance

- > Donner du sens à l'expérience vécue
- > Lâcher ce qui est devenu inutile

GÉRER LES TROUBLES DE STRESS

post agressions



Public

Personnels qui ont été exposés à de l'incivilité, de l'agressivité ou à une agression

Objectifs

- > Changer sa perception de l'agressivité
- > Réagir différemment face à une situation difficile
- > Donner sens à ce qui s'est passé
- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants*

Faire l'état des lieux

- > Quels sont les besoins, les questions en attente des participants
- > Frontières de l'intervention : ce que cette session est et n'est pas
- > Rappel des règles du stage, notamment de confidentialité

Faire le lien entre son style relationnel et l'agressivité

- > Identifier les paramètres relationnels en jeu, lors d'un choc
- > Priorité entre Moi, l'Autre et le Contexte
- > L'iceberg : les modes conscient / inconscient
- > Face à un choc, quel choix comportemental : action, réaction, pro action ?
- > Les 3 modes opératoires : je pense / j'agis / je ressens
- > L'importance du ressenti
- > Identifier les prémisses à la communication et à la relation
- *Autodiagnostic* : Son style dominant en relation
- > Les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles

Se positionner face à l'agressivité

- *Autodiagnostic* : identifier ses schémas émotionnels
- > Prendre conscience de l'impact des émotions sur ses comportements
- > Mettre les émotions au service de l'action « juste »
- > Comprendre l'incidence de l'agressivité sur la représentation de soi
- *Autodiagnostic* : Quelle est ma posture principale par rapport à l'autre
- > Identifier les conséquences de l'agressivité sur sa posture managériale
- > Prendre conscience du coût de l'agressivité mal gérée

Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- > Comprendre le processus de la montée en agressivité
- > Faire baisser le seuil d'agressivité de l'interlocuteur
- > Distinguer les 5 remèdes d'urgence contre l'agressivité
- > Acquérir des outils de gestion immédiate de l'agressivité
- > S'ancrer, se relaxer, respirer
- > Savoir utiliser la respiration en cas de forte émotion
- > S'entraîner à mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes

Vivre le choc comme une opportunité de croissance

- > Donner du sens à l'expérience vécue
- > Lâcher ce qui est devenu inutile

MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES



Public

Managers, responsables, chefs de groupe travaillant en zone sensible ou dans un contexte difficile (soumis à de fortes pressions, de l'incivilité ou de l'agressivité verbales ou physiques)

Objectifs

- > Identifier les paramètres en jeu dans les situations difficiles
- > Prendre conscience de son comportement relationnel et managérial en situation difficile
- > Gérer le processus de la montée de l'agressivité
- > Comprendre les liens entre agressivité et stress
- > Apprendre à gérer les réactions de stress émotionnelles de ses collaborateurs
- > Manager toute situation difficile

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Identifier les paramètres en jeu dans les situations difficiles

- *Etat des lieux :*
- > Identifier la nature et niveau des difficultés de la situation
- > Identifier ses facteurs de tension et ses réactions en situation difficile

Mesurer l'impact de la situation difficile son comportement relationnel

- > Repérer son style relationnel dominant
- > Faire le lien entre son style de relation et l'agressivité
- > Réguler son mode relationnel en fonction de ses interlocuteurs
- > Comprendre le processus de l'agressivité : colère vs agressivité
- > Repérer les mécanismes de la montée de l'agressivité vers l'agression

Comprendre les liens entre agressivité et émotions

- > Identifier ses schémas émotionnels privilégiés
- > Repérer leurs incidences sur la gestion des émotions
- > Comprendre l'impact des émotions : Décentration émotionnelle (pendant) / Décharge émotionnelle (après)
- > Développer des comportements appropriés aux émotions manifestées
- > Identifier sa posture privilégiée par rapport à l'autre
- > Prendre conscience de l'impact de l'agressivité sur sa posture managériale
- > Comprendre les liens entre agressivité et stress

Reconnaître ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs

- > Repérer ses symptômes de stress physiques & psychologiques
- > Reconnaître les signes de stress chez soi et chez ses collaborateurs
- > Acquérir des outils de gestion immédiate du stress
- > S'approprier les trois outils de base : ancrage /centration – respiration - relaxation
- > Quoi faire en cas de forte émotion

Intégrer la gestion de l'agressivité et du stress dans son management

- > Développer une réponse adaptée sur la forme et sur le fond : quoi dire, quoi faire
- > Renforcer sa sécurité intérieure et celle de ses collaborateurs
- > Apprendre à prendre du recul par rapport aux difficultés du contexte
- > Apprendre à voir le stress comme une opportunité de croissance
- > Découvrir le « cadeau caché » derrière l'expérience négative
- > Elaborer son registre personnel de réponses adaptées à sa situation (plan de progrès)

MANAGER SON STRESS ET CELUI DE SES COLLABORATEURS - Niveau 2



Public

Managers ou responsables dont les équipes sont soumises à de fortes pressions, travaillent en situation tendue ou dans un contexte difficile

Objectifs

- > Identifier le stress : vraies et fausses croyances
- > Repérer ses facteurs et ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs
- > Apprendre à manager le stress émotionnel et relationnel de ses collaborateurs
- > Développer sa propre stratégie de gestion anti-stress
- > Manager positivement le stress

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2011

Paris
24-25 mars
5-6 mai
20-21 oct
5-6 déc

Coût 2011
1350 € HT

Savoir repérer le stress professionnel

- > Identifier ses facteurs de stress professionnels & personnels
- > Identifier ses symptômes de stress physiques & psychologiques
- > Identifier ses facteurs de stress externes et internes

Détecter ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs

- > Qu'est-ce que le stress ? fausses et vraies croyances
- > Connaître les mécanismes du stress : signes et phases
- > Identifier ses niveaux de stress & ses propres signaux d'alerte
- > Repérer les signes de stress chez ses collaborateurs

Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situation difficile

- > Identifier les paramètres en jeu lors d'un stress : quel impact sur ses modes opératoires ?
- > Appréhender l'impact émotionnel du stress sur soi et ses collaborateurs
- > Identifier le rôle de ses schémas émotionnels sur la gestion de ses émotions
- > Pratiquer des outils de maîtrise émotionnelle
- > Acquérir des outils de gestion immédiate du stress émotionnel : ancrage, centration, respiration
- > Reconnecter ses ressources rapidement : la pratique de la relaxation

Manager positivement le stress

- > Prendre du recul par rapport au contexte
- > Renforcer les comportements appropriés face aux émotions manifestées
- > Mettre les émotions de son équipe au service de l'action
- > Développer son intelligence relationnelle : le rôle stratégique d'une gestion adéquate des « signes de reconnaissance »
- > Apprendre à voir le stress comme une opportunité de croissance
- > Découvrir le « cadeau caché » derrière l'expérience négative

Développer sa propre stratégie de gestion du stress

- > Définir son plan de vie
- > Mettre au point sa méthode personnelle anti stress

SE LIBÉRER DU CHOC D'UNE AGRESSION VIOLENTE

verbale (menace de mort) ou physique



Public

Toute personne travaillant en zone sensible ou en contexte difficile, ayant subi ou été témoin d'une agression verbale violente (menace) et/ou physique lui ayant fait entrevoir la possibilité de sa propre mort

Objectifs

- > Découvrir que les effets post-traumatiques sont des réactions normales
- > Réduire le risque de chronicisation de ces mêmes symptômes
- > Exprimer les émotions retenues dans le contexte de l'agression
- > Apprendre à prendre soin de soi et à s'appuyer sur ses ressources personnelles
- > Découvrir en quoi cette expérience peut être source d'évolution

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
3 jours

Animation
Consultants seniors
Psychothérapeute, Victimologues

Appropriation optimale par récits
du vécu des agressions
Nombre réduit de participants.

Cadrer l'intervention / Créer la confiance

- > Frontières de l'intervention : Ce que ce stage est et n'est pas
- > Rappel des règles du stage, notamment de confidentialité
- > Expression des besoins et du ressenti des participants

Reconnaître l'impact du choc sur la personne

- > Récit individuel du vécu de l'agression : « état des lieux »
- Repérer les points névralgiques
- Mise en relation avec l'histoire personnelle

Identifier l'impact du choc subi sur l'image de soi « avant /après »

- > Croyances personnelles - Valeurs qui ont été bousculées
- > « Le paradis perdu » : comment apprivoiser la réalité post-agression

Repérer les paramètres en jeu lors d'une agression

- > Face à un choc, quel choix comportemental : action, réaction, pro action ?
- > La décentration émotionnelle
- > L'effraction du moi
- > L'onde de choc : Passé - présent - futur : Explication sur les Stress Post Traumatiques
- > Le pouvoir du cerveau et de la pensée sur notre état interne et émotionnel

Faciliter la libération des émotions

- > Pour décharger la tension résiduelle

Repérer son type de sensibilité personnelle aux agressions

- > La typologie des imprégnations aux chocs
- > Les effets immédiats et à long terme
- > Les issues possibles pour retrouver l'équilibre perdu

Amorcer la résilience et le retour à l'équilibre

- > La lettre à l'agresseur : exprimer son ressenti
- > Vivre le choc comme une opportunité de croissance
- Donner du sens à l'expérience vécue

Retrouver la Force et le sentiment de Sécurité intérieure

- Rêve éveillé dirigé de restauration personnelle
- Exercices de base des arts martiaux
- Se recentrer, se relaxer, respirer

Prévoir le futur : « le capital Ressource »

- Prendre soin de soi : plan personnalisé
- Inventaire des ressources disponibles

Vers une gestion durable

GII
9 place Jacques Marette - 75015 Paris - Tél. : +33 (0)1 45 30 18 73 - Fax : +33 (0)1 45 30 50 10
www.gii.fr - info@gii.fr - Capital 126 532€ - RCS Paris : D 319 740 700 - N° SIRET : 31974070000020



LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI – CMA Niveau 1

Se manager pour manager les autres



Public

Managers opérationnels, Managers de proximité, Chefs de projet...

Objectifs

- > Se positionner en tant que manager
- > Découvrir son style de management et l'adapter en fonction de ses collaborateurs
- > Maîtriser les premiers outils du management : Ecouter et Communiquer efficacement
- > Créer des relations constructives dans un esprit de coopération
- > Se donner des axes de progrès

Processus / Contenu

Réalisation

Durée

3 jours

Animation

Michel LORA & Consultants seniors

Dates & Lieux 2011

Paris

19-21 janv

9-11 fév

9-11 mars

6-8 avril

11-13 mai

8-10 juin

14-16 sept

5-7 & 19-21 oct

16-18 nov

7-9 déc

Villersexel

6-8 juill

Nantes

23-25 mars

18-20 mai

22-24 juin

5-7 oct

Coût 2011

1500 € HT

Identifier les paramètres en jeu dans la gestion d'une situation

- > Savoir définir les priorités : Moi, l'Autre et le Contexte
- > Faire la part des comportements conscients / inconscients : L'iceberg
- > Face à une situation : quel choix comportemental : action, réaction, pro-action ?
- > Maintenir l'équilibre entre ses 3 modes opératoires : Penser – Agir – Ressentir

Ecouter et Communiquer : Deux compétences de base du management

- > Prendre conscience de son « cadre de référence » : Accepter le point de vue de l'autre
- > Reconnaître son canal de communication privilégié ainsi que celui de son interlocuteur
- > Développer son intelligence relationnelle : de la communication à la relation
- > Distinguer Relation d'objet / Relation de personne
- > Critiquer ou dire « non » sans démotiver

Se positionner en tant que manager

- > Appréhender les différentes fonctions du manager
- > Découvrir quelle est sa posture managériale privilégiée par rapport à l'autre
- > Savoir l'adapter en fonction du contexte et de ses interlocuteurs
- > Savoir identifier et répondre aux 3 besoins fondamentaux de ses collaborateurs : Positionnement – Structure – Signes de reconnaissance
- > Développer l'autonomie et l'initiative de ses collaborateurs

Créer des relations constructives et Développer un esprit de coopération

- > Expérimenter l'importance du ressenti dans la prise de décision : effectivité / affectivité
- > Comprendre le rôle central des émotions comme moteur de l'action
- > Développer un climat de confiance : De la méfiance à la confiance
- > Développer l'esprit de coopération : Donner du feed-back constructif au quotidien

Se donner des axes de progrès

- > Faire le bilan de sa pratique de responsable
- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

*Pour plus d'efficacité, Il est
conseillé de suivre le stage
Niveau 2 «Manager en souplesse»
environ un mois après celui-ci.*

LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI – CMA Niveau 2

Manager en souplesse



Public

Manager ou Responsable ayant suivi le niveau 1 « Se manager pour manager les autres » du cycle « LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI »

Objectifs

- > Appréhender les compétences managériales sollicitées dans le management d'équipe
- > Répondre aux besoins spécifiques de son équipe
- > Accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs
- > Se donner des axes de progrès

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
3 jours

Animation
Michel LORA & Consultants seniors

Dates & Lieux 2010

Paris
20-22 janv
3-5 fév
3-5 mars
7-9 avril
19-21 mai
16-18 juin
8-10 sept
13-15 oct
24-26 nov
8-10 déc

Villersexel
21-23 juillet

Nantes
28-30 avril
17-19 nov

Coût
1600 € HT

Appréhender les compétences managériales sollicitées dans le management d'équipe

- > Connaître le processus de développement de l'individu
- > Identifier le positionnement de chaque collaborateur
- > Adapter son « style » de management aux besoins de son équipe : compétences / maturité
- > Identifier les critères à prendre en compte pour adapter son style de management: Oser la directivité – Doser la participation – Susciter l'engagement
- > Repérer les niveaux pertinents d'intervention
- > Favoriser l'autonomie, la responsabilité et l'initiative de ses collaborateurs

Accompagner le développement de ses collaborateurs

- > Repérer les « jeux psychologiques » et les « conflits » qui se jouent dans l'équipe
- > Savoir éviter ou sortir d'une relation piégée
- > Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu
- > Sanctionner les comportements « hors jeu »
- > Agir comme un facilitateur et construire la confiance
- > Créer avec ses collaborateurs des relations constructives et évolutives

Développer l'intelligence émotionnelle & relationnelle de ses collaborateurs

- > Repérer le ressenti émotionnel de ses collaborateurs et ses signaux
- > Repérer l'impact des émotions sur la performance individuelle et collective
- > Savoir mettre les émotions de son équipe au service de l'action
- > Prendre en compte la dimension émotionnelle comme facteur de motivation
- > Développer l'intelligence relationnelle de ses collaborateurs
- > Apprendre à formuler des critiques positives
- > Savoir dire « non » sans démotiver

Se donner des axes de progrès

- > Faire le bilan de sa pratique de responsable
- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

SE LIBERER DES "CONVICTIONS" LIMITANTES



Public

Toute personne ayant suivi les niveaux 1 et 2 des cycles « LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI » ou « TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT ET MIEUX »

Objectifs

- > Identifier le rôle de son passé professionnel dans ses pratiques et décisions actuelles
- > Se libérer des « convictions » limitantes pour gagner en fluidité et efficience
- > Monter en « puissance » dans son management
- > Réussir les phases de transition

Processus / Contenu

Réalisation

Durée

3 jours

Animation

Michel LORA

Dates & Lieux 2011

Paris

30-31 mars & 1er avril

Villersexel

28-30 sept

2-4 nov

Coût 2011

1650 € HT

Intégrer les enseignements des expériences passées pour libérer l'avenir

- > Identifier l'impact des expériences passées sur son mode de fonctionnement et ses choix actuels
- > Repérer en quoi le passé représente aujourd'hui un frein ou un moteur par rapport aux interlocuteurs ou contextes actuels
- > Identifier la reproduction de schémas issus des expériences professionnelles antérieures : mécanismes de défense, schémas relationnels répétitifs, scénarios de vie professionnelle
- > Réussir les phases de transition : se libérer de l'emprise du passé pour concevoir et maîtriser son avenir
- > Développer un esprit d'ouverture : les changements d'objectifs ou d'orientation (nouveaux recrutements, nouvelles activités, l'accès à nouveaux métiers) sont facilités

Se libérer des « convictions » limitantes ou bloquantes

- > Confronter ou réajuster ses croyances par rapport au : Travail, management, relation, hiérarchie, succès, échec
- > Se reconnecter à son système de valeurs personnelles et professionnelles
- > Mettre en cohérence ses valeurs et ses comportements
- > Renforcer sa sécurité intérieure en alignant sa motivation intrinsèque, ses choix et ses décisions d'action

Monter en « puissance » dans son management

- > Savoir développer ou accroître sa capacité de centration et de gestion de ses émotions
- > Savoir mobiliser toutes ses énergies pour agir
- > Pratiquer une écoute « intuitive » et appliquer un feedback de qualité
- > Gérer les priorités et opérer les recadrages nécessaires avec aisance
- > Confronter les comportements « déviants » et prévenir et gérer les conflits

Développer une stratégie de réussite plus performante

- > Obtenir le « meilleur résultat » en fonction des acteurs et du contexte
- > Faire vivre et réussir les projets avec aisance
- > Capitaliser les « bonnes » pratiques comportementales
- > Valoriser l'information transmise
- > Vivre facilement les ajustements conjoncturels ou structurels

DES CLIENTS QUI NOUS FONT CONFIANCE

« La Ressource Humaine,
propulseur de l'entreprise »

A

ACTIS – Aéroport Lyon Saint Exupéry – AIMT (Association Médecins du Travail) – Air France – ANAS – ANPE – ANSHINDO – Ardial – ASF (Autoroutes du Sud de la France) – ASMBTP – ASSEDIC Essonne

B

Banque de France – Banque Populaire : Alpes Sud, Val de France, Côte d'Azur, Dauphiné, Loire, Région Nord de Paris – BICS – Bijouterie Wempe – Brico Dépôt

C

Caisse d'Épargne : des Pays de l'Adour, Alpes, Alsace, Aquitaine Poitou Charentes, Auvergne, Bourgogne Franche Comté, Bretagne, Loire Centre, Haute Normandie, Ile de France Ouest, Ile de France Paris, Limousin, Loire Drôme Ardèche, Nord France Europe, Pays du Hainaut, Pays Lorrains, Rhône-Alpes Lyon

Cartier France – Castorama – Celio – Chic de Créteil – Connex - CIC

Crédit Agricole: Côtes d'Armor, Champagne Bourgogne, Charente Périgord, Charente Maritime deux sèvres, de l'Eure, Loire Atlantique, du Loiret, de Martinique, Normandie Seine, de la Vendée, de la Touraine et du Poitou

LCL : Aulnay sous Bois, La Ferté sous Jouarre, Plessis Robinson, Marne la Vallée

Crédit Mutuel: Loire Atlantique, Centre Océan, Maine Anjou Basse Normandie, Normandie, Méditerranéen – Confédération Nationale du Crédit Mutuel

D

Dalkia

E

Etam – Europolaces

F

Faurecia – France Télécom – Fédération des Banques CFDT

« L'Humain au cœur de la
performance »

G

Groupe Lucien Barrière

I

Immobilière 3F – IMFS

K

Kiabi

L

La Poste: délégations Bouches du Rhône, Bourgogne, Rhône-Alpes, Centre Massif Central, Corse, Est, Ile de France, Loire Atlantique, Méditerranée, Midi Atlantique, Nord Ouest, Ouest

Ligérienne de Béton – Louis Pion

M

MAIF - Mairie de Sèvres

N

Norauto

P

Pimkie – Plan local pour l'Emploi

Pôle Emploi : Limousin, Normandie, Poitou Charentes

R

RATP – RIVP (Régie Immobilière de la Ville de Paris) – Royal Quartz – Royal Airport – RTM (Régie des Transports Marseillais)

S

SAGI – Sémitan – Sinclair Sécurité – SNCF – Société Générale – Soficar – Supermarchés Atac – Supermarchés Champion – Supermarchés Mach : Est, Nord

T

TRAM (Transports de Mulhouse) – Transpole – Travelex – Tunnel du Mont Blanc – T2C (Transport de Clermont-Ferrand)