



DEROULEMENT INDICATIF D'ACCOMPAGNEMENT FORMATIF

Nous accompagnons l'équipe, personnel et manager, pour repérer les situations difficiles dans leur système : l'équipe et son environnement, de façon à permettre à l'équipe de mieux percevoir les interactions dans l'équipe face à ces situations difficiles, de mesurer les différentes pressions qu'elle rencontre, la cohésion actuelle qu'elle leur oppose et la cohésion à construire. Cette approche permettra d'organiser la présentation des différents métiers en mettant en évidence l'apport de chacun à l'équipe, tout en facilitant la confrontation des perceptions pour ajuster une vision commune.

A partir de situations nommées comme « difficiles » par les participants, analyse en équipe et apport d'outils de réflexion pour :

1. comprendre la situation,
2. répondre individuellement et en équipe.



Le processus de la formation est centré sur les situations effectivement apportées et comment l'équipe répond à ces situations : l'intervenant accompagne les participants pour qu'ils formulent, dans un premier temps, leur réponse actuelle, puis qu'ils enrichissent ou ajustent leurs compétences acquises par des outils d'analyse et de communication.

Mise en place de l'accompagnement formatif :

- ✓ **Préparation avec le manager et l'équipe des cadres** : durant tout l'accompagnement formatif, nous les sollicitons dans leur fonction de management de façon à ce que l'équipe perçoive comment la prévention et la gestion des situations difficiles est un acte de management et qu'elle peut s'appuyer sur les cadres.
- ✓ **Rencontre de l'équipe** : pour préciser les besoins et les demandes et positionner la nature de l'accompagnement formatif.
- ✓ **Ajustement du programme après la rencontre avec le manager et l'équipe.**
- ✓ **Organisation de la formation** en 2 jours + 1 jour (après une intersession d'un mois environ).

Programme indicatif :

Analyser :

- Nommer et décrire les situations difficiles, expliciter les critères de difficulté.
Faire la différence entre les difficultés liées à l'environnement et celles liées aux limites personnelles dans la situation (accepter ses limites de métier, supporter d'être témoin de situations de vie perçues comme « difficiles » dans son propre cadre de référence, supporter un mode d'expression culturellement différent).
- Identifier et analyser les différents facteurs favorisant l'émergence de la violence.
Différencier entre les facteurs externes à l'agent et les facteurs liés à son fonctionnement.
Concepts de références pour l'analyse et la mise en œuvre d'un positionnement protecteur de l'agent : savoir se situer clairement par rapport au contrat professionnel, le « triangle dramatique » ou comment ne pas rentrer dans des « jeux de pouvoir ».
- Identifier les éléments participants à renforcer le sentiment de sécurité du personnel.

Travailler en équipe :

- Connaître la complémentarité des uns et des autres au sein de l'équipe : expliciter la fonction de chacun et l'articulation des fonctions, donner du sens à l'équipe, mesurer les avantages de la coopération.
- Savoir « passer le relais » : identifier à quel moment et à qui passer le relais pour rester efficace en tant qu'équipe, mettre en place un contrat d'équipe pour passer le relais dans de bonnes conditions pour les personnels et pour le public.
- Avoir une vision globale de l'équipe et de l'environnement : informer les collègues pouvant être concernés par la situation, relayer vers la hiérarchie ou un autre interlocuteur dans le cadre du partenariat.

Mesurer le soutien apporté par l'entreprise et savoir s'appuyer sur la loi.

Communiquer :

- Mener un entretien difficile quel qu'en soit le lieu :
 1. entrer en relation avec un interlocuteur difficile
 2. mettre en œuvre ses capacités d'écoute,
 3. gérer son stress.

Etre capable de différencier le contenu (ce qui est dit ou fait) du processus (« comment » cela a été dit ou fait, le sens que les actes ont eu pour l'acteur et pour l'équipe) ; par exemple, lorsqu'une « information » (contenu) manque de façon répétitive, c'est le processus de répétition qui est à analyser, au-delà du contenu de l'information. En effet, dans les situations conflictuelles, il est nécessaire de s'intéresser aux processus et aux « non-dits » pour débloquer les nœuds et trouver de nouvelles options.

Méthode pédagogique :

- ✓ Démarche progressive à partir de l'analyse de situations **pour permettre aux participants de faire le transfert des connaissances acquises sur la situation de travail.**
- ✓ **Le manager et les cadres présents** sont garants des contrats et de la culture de l'organisation sur les questions traitées : nous les sollicitons dans leurs fonctions de managers.
- ✓ Apport de concepts théoriques **d'Analyse Transactionnelle pour les processus relationnels et la communication, et l'approche organisationnelle de l'Analyse Transactionnelle pour l'analyse du système et de son environnement.**
- ✓ Illustration avec les participants **sur des situations de travail et exercices d'intégration.**
- ✓ **Elaboration collective** d'un support « contractuel » pour l'équipe de « passage de relais ».