

APAJH Savoie

ESAT - octobre 2023 - V1



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été
délivrée au titre de la catégorie
d'action suivante :

Actions de formations



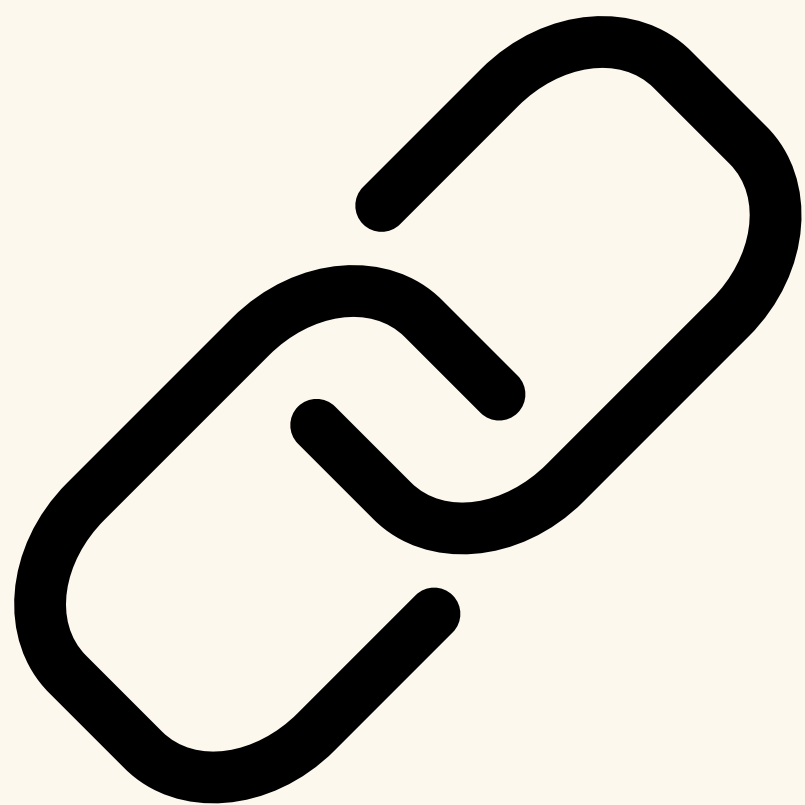
3

LA RELATION AUX AUTRES (en équipe et avec les usagers)

1 Objectifs de la séance :

- Identifier les atouts et freins dans la relation.
- Repérer les points de tension et les limites.
- Autoriser et normaliser l'expression des désaccords.
-

« Pourquoi ces points sont-ils importants dans votre quotidien ? » (10 min)



4 Conclusion

- Synthèse des points clés de la séance. (10 min)
- **Tour de table rapide :** Quel est le principal point que vous retenez pour améliorer vos relations dans votre travail ?

2 Les atouts et freins dans les relations

Prendre conscience des éléments qui facilitent ou compliquent les relations dans le cadre professionnel.

1. Chaque participant identifie un exemple concret d'une interaction positive avec un collègue ou un usager (atout) et une interaction difficile (frein).
 2. Partagez vos exemples par **binômes** (10 min).
 3. Échange en groupe : Chaque binôme partage un élément marquant de ses échanges.
- **Echanges en collectif (10 min) :**
 - a. Quels sont les comportements ou attitudes qui favorisent une relation constructive ?
 - b. Quels sont les principaux freins ou obstacles que vous rencontrez ?
 - c. Quelles ressources internes ou collectives pourriez-vous mobiliser pour dépasser ces freins ?

3 Points de tension et désaccords

Identifier les sources de tension et apprendre à autoriser l'expression des désaccords de manière constructive. (20 min)

- Décrivez une situation où un désaccord survient dans l'équipe (par exemple, un malentendu sur la répartition des tâches).
- Par groupes de 4, analysez :
- Quelles sont les tensions visibles ou implicites ?
- Comment exprimer un désaccord sans détériorer la relation ?
- Comment poser des limites de manière constructive ?

Échange en groupe :

- Chaque sous-groupe propose une piste d'amélioration ou une stratégie.

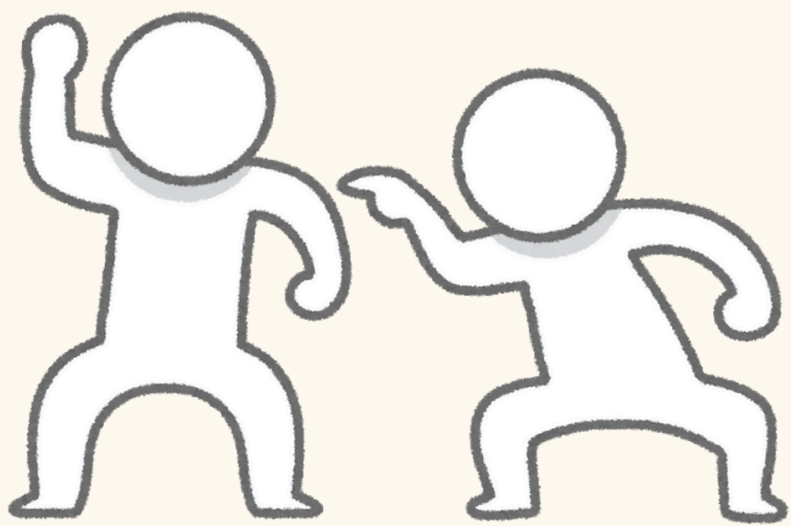
4

LE RAPPORT AU CONFLIT

1 Objectifs de la séance :

- Différencier violence et conflit.
- Identifier une typologie des formes de violence qui freinent les collaborations et un accompagnement serein.

« Quelle est votre première réaction face au mot "conflit" ? Positif, négatif, ou neutre ? Pourquoi ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés :

- Différence entre conflit et violence.
- Typologie des violences et leur impact sur la collaboration.

- **Tour de table rapide :** « Une action ou un outil que vous pourriez appliquer dès demain pour encourager le conflit constructif ? » (10 min)

2 Différencier violence et conflit

Comprendre que le conflit n'est pas synonyme de violence et peut être un levier constructif.

Scénario 1 : Un désaccord entre collègues sur une méthode de travail.

Scénario 2 : Une situation où un usager hausse la voix et devient agressif verbalement.

En binômes, les participants identifient :

1. Ce qui relève du conflit et pourquoi.
2. Ce qui relève de la violence et pourquoi.

- **Echanges en collectif** (20 min) :

- a. Quels signes permettent de distinguer un conflit d'une situation violente ?
- b. Le conflit peut-il être constructif ? Dans quelles conditions ?
- c. Quelles attitudes adopter face à une montée en tension pour éviter qu'un conflit ne devienne violent ?

3 Typologie des formes de violence

Identifier les différentes formes de violence dans les interactions professionnelles et leurs impacts sur les collaborations. (20 min)

- Brainstorming guidé : Par groupes de 4, listez des exemples de violences observées ou vécues dans leur contexte de travail
- Les groupes dessinent une typologie des différentes violences

Apport théorique

- les 4 types de violence (directe, indirecte, structurelle et interiorisée)

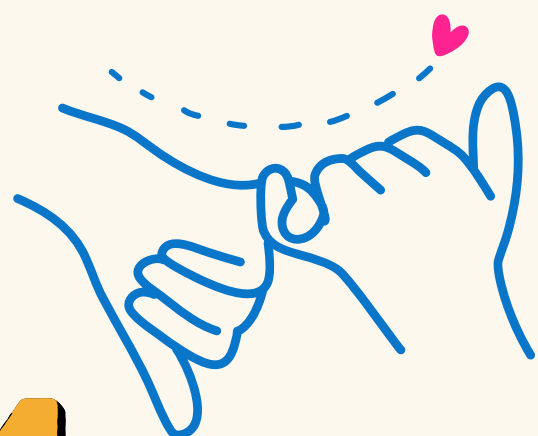
5

LE DEVELOPPEMENT DE LA CONFIANCE

1 Objectifs de la séance :

- Comprendre les dynamiques de vie de groupe.
- Identifier les masques et protections personnelles qui freinent la coopération.
- Caractériser les phénomènes de clans et de boucs émissaires.

« Dans un groupe, qu'est-ce qui facilite ou freine la confiance selon vous ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- Les masques protègent, mais freinent l'authenticité et la coopération.
- Les clans et boucs émissaires dégradent la confiance dans le groupe.
- **Tour de table rapide :** « Quel est un frein à la coopération que vous vous engagez à surmonter ? »

2 Masques et protections personnelles

Prendre conscience des attitudes ou comportements de protection qui empêchent une coopération authentique. (20 min)

- Présentation d'une situation fictive illustrant les masques : une personne qui adopte un rôle pour cacher une vulnérabilité.
- Travail individuel : Chaque participant note un comportement ou une attitude qu'il adopte parfois en groupe pour se protéger.

En binômes,

- Réfléchissez ensemble :
 - Comment ces masques protègent-ils, mais aussi limitent-ils la confiance et la coopération ?
- **Echanges en collectif :**
 - a. Quels masques ou protections observez-vous fréquemment dans un groupe ?
 - b. Qu'est-ce qui permettrait d'enlever ces masques ?
 - c. Comment pourriez-vous encourager les autres à se montrer plus authentiques ?

3 Phénomènes de clans et de boucs émissaires

Identifier les dynamiques de sous-groupes ou de rejet, et leurs effets sur la confiance. (20 min)

- Présentez une situation où des tensions se sont créées dans un groupe

En groupes de 4, analysez :

- Les comportements observés (alliances, rejets, jugements).
- Les impacts sur le groupe.
- Les pistes pour prévenir ou résoudre ces dynamiques

6

SA POSTURE & LA PLACE DE L'USAGER/TRAVAILLEUR

1 Objectifs de la séance :

- Définir les composantes d'une autorité assertive.
- Prendre conscience du schéma puissance/impuissance.
- Affiner son regard sur les tentations de rébellion/soumission dans les interactions.

« Pour vous, qu'est-ce qu'une autorité naturelle ? En quoi se distingue-t-elle d'une autorité imposée ? » (10 min)

4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- Les composantes d'une autorité assertive : clarté, respect, confiance.
- Le schéma puissance/impuissance influence fortement les dynamiques relationnelles.
- La rébellion et la soumission sont des réponses au déséquilibre d'autorité.
- **Tour de table rapide** : « Quel comportement ou attitude allez-vous expérimenter pour développer votre autorité naturelle ? »

2 Composantes d'une autorité assertive

Identifier ce qui caractérise une posture d'autorité naturelle et assertive. (20 min)

Présentez deux exemples contrastés :

- Une situation où une autorité est perçue comme oppressive ou rigide.
- Une situation où une autorité assertive favorise la collaboration et le respect.

Travail en trinômes : Chaque participant identifie les attitudes ou comportements qui distinguent une autorité assertive (ex. écoute, clarté, cohérence) d'une autorité imposée ou passive.

• Echanges en collectif :

- a. Quels comportements inspirent naturellement le respect et la coopération ?
- b. Comment différencier assertivité et autoritarisme ?
- c. Quels défis rencontrez-vous pour adopter une posture assertive dans votre contexte

3 Le schéma puissance/impuissance et les dynamiques de rébellion/soumission

Comprendre comment les dynamiques de pouvoir influencent les interactions et prendre conscience de son propre positionnement. (20 min)

Travail en sous-groupes (4 personnes) :

- Analysez comment ces cas illustrent des tentations de rébellion ou de soumission, et identifiez des postures d'autorité adaptées.

En groupes : analysez :

- Quels comportements traduisent une position de rébellion ou de soumission dans votre contexte ?
- Comment restaurer un équilibre de pouvoir sain avec un usager ou un collègue ?
- Quelles ressources internes ou collectives pouvez-vous mobiliser pour renforcer votre autorité naturelle ?

7

L'ACCUEIL DU NEGATIF

1 Objectifs de la séance :

- Augmenter sa capacité à gérer les préjugés dans les échanges.
- Apprendre à questionner et à reformuler pour clarifier une situation conflictuelle ou ambivalente.

« Comment réagissez-vous face à des propos ou attitudes que vous percevez comme négatifs ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- Les préjugés freinent les échanges sincères et ouverts.
- Le questionnement et la reformulation aident à clarifier les intentions et besoins des autres.

Tour de table rapide : « Une phrase ou attitude que vous utiliserez pour favoriser des échanges sincères et sécurisés ? »

2 Identifier et accueillir les préjugés

Prendre conscience de ses propres préjugés et comprendre leur impact sur les échanges. (20 min)

- Proposez une liste de phrases contenant des préjugés fréquents.

Travail individuel : Chaque participant choisit une phrase qui résonne avec son vécu et réfléchit à une situation où il a ressenti ou entendu ce préjugé.

En binômes :

- Partagez la situation.
- Discutez : Comment ce préjugé a influencé votre perception ou vos actions ?

• Echanges en collectif :

- a. Quels sont les effets des préjugés sur la communication ?
- b. Comment reconnaître un préjugé dans ses propres pensées ou celles des autres ?
- c. Quelles attitudes permettent de dépasser un préjugé pour favoriser un échange sincère ?

3 Questionner et reformuler pour clarifier une situation

Développer des outils concrets pour faciliter la compréhension mutuelle et réduire les malentendus. (20 min)

Présentez une situation où une personne exprime une frustration ou une critique ambiguë.

Travail en petits groupes (3-4 personnes) :

- Chaque groupe joue un rôle (parlant, reformulant, observant).

Objectif : Utiliser des questions ouvertes et des reformulations pour clarifier les besoins ou attentes sous-jacents.

En groupes : analysez :

- Quelle est l'importance de questionner et reformuler face à des propos ambigus ou négatifs ?
- Quels mots ou attitudes favorisent un climat d'écoute et de sécurité ?

8

LE RAPPORT AU CHANGEMENT

1 Objectifs de la séance :

- Définir le changement et le différencier de la transformation permanente.
- Identifier ses propres capacités et freins à l'adaptation.

« Quelle est votre première pensée ou émotion quand on vous parle de changement ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- Le changement ponctuel et la transformation permanente ont des dynamiques différentes.
- Identifier ses capacités et freins est essentiel pour mieux s'adapter.

Tour de table rapide : « Une action ou ressource que vous utiliserez pour mieux accueillir le prochain changement ? »

2 Définir le changement et le différencier de la transformation permanente

Clarifier les notions de changement ponctuel et de transformation continue dans les contextes personnels et professionnels. (20 min)

En binômes :

- Discutez de situations vécues dans ces deux catégories.
- Identifiez les différences clés en termes d'effort, d'impact et de durée.

- **Echanges en collectif** :
 - a. Comment décririez-vous un changement ponctuel par rapport à une transformation permanente ?
 - b. Quels impacts émotionnels ou pratiques sont différents entre ces deux notions ?
 - c. Comment reconnaître si une situation relève plutôt d'un changement ou d'une transformation ?

3 Découvrir ses capacités et ses freins à l'adaptation

Prendre conscience des attitudes personnelles face au changement et identifier des leviers d'adaptation. (20 min)

Proposez une liste de réactions types face au changement : résistance, curiosité, peur, enthousiasme, indifférence.

Travail individuel : Chaque participant réfléchit à une situation récente de changement qu'il a vécue et répond :

- Quelles ont été mes réactions initiales ?
- Qu'est-ce qui m'a aidé ou freiné dans cette adaptation ?

Travail en groupes de 3-4 personnes :

- Partagez vos expériences.
- Identifiez des points communs et des différences dans les capacités ou freins évoqués.

9

LES CRISES AU SEIN DE L'EQUIPE

1 Objectifs de la séance :

- Discerner les contours d'une situation de crise.
- Repérer les déclencheurs et les points d'alerte d'une crise au sein de l'équipe.

« Quelle est, selon vous, la principale caractéristique d'une crise au sein d'une équipe ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- La crise se manifeste souvent par des signes avant-coureurs.
- Repérer les déclencheurs et points d'alerte permet de prendre des mesures préventives avant qu'une crise ne se développe.

Tour de table rapide : « Quelle est une action ou un changement que vous allez mettre en place pour mieux anticiper une crise dans votre équipe ? »

2 Identifier les contours d'une situation de crise

Aider les participants à comprendre et reconnaître les signes avant-coureurs d'une crise.(20 min)

En binômes :

Discutez de situations vécues.

- Analyser et définir les signes indiquant qu'il pourrait s'agir d'une crise.
- Quelles sont les premières manifestations observées (communication, dynamique de groupe, productivité) ?
- **Echanges en collectif :**
 - a. Quels éléments dans un scénario vous indiquent qu'il y a déjà une crise en cours ou en préparation ?
 - b. Quelles différences voyez-vous entre une situation tendue et une véritable crise ?
 - c. Comment une crise peut-elle se manifester dans le comportement des membres de l'équipe ?

3 Repérer les déclencheurs et points d'alerte

Apprendre à repérer les signes précoces d'une crise et à réagir de manière préventive. (20 min)

En petits groupes de 3-4 personnes :

- Identifiez les déclencheurs qui peuvent mener à la crise (ex. manque de communication, attentes non claires, absence de leadership).
- Repérez les points d'alerte qui, s'ils ne sont pas pris en compte, pourraient mener à une crise plus profonde (ex. comportements défensifs, absences répétées, tensions croissantes entre certains membres).

Travail en groupes :

- Chaque groupe partage ses observations et identifie des stratégies pour prévenir ces déclencheurs.

10 L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES MISSIONS

1 Objectifs de la séance :

- Structurer ses attentes personnelles en lien avec les missions de l'équipe.
- Construire un dialogue en équipe pour harmoniser les points de vue malgré l'hétérogénéité des missions.

« Comment gérez-vous les différences de missions au sein d'une équipe ? » (10 min)



4 Conclusion

Synthèse des points clés : (10 min)

- Clarifier ses attentes personnelles et comprendre celles des autres est essentiel pour une coopération harmonieuse.
- Le dialogue structuré permet de mieux gérer les divergences et de renforcer la cohésion de l'équipe malgré des missions hétérogènes.

Tour de table rapide : « Une action ou une attitude que vous mettez en place pour mieux structurer vos attentes et dialoguer avec vos collègues ? »

2 Structurer ses attentes personnelles

Aider les participants à clarifier leurs attentes vis-à-vis de leurs missions et des attentes des autres. (20 min)

Travail individuel : Chaque participant réfléchit à ses propres attentes par rapport à son rôle dans l'équipe. Il répond à ces questions :

- Quelles sont mes attentes vis-à-vis de ma mission ?
- Quelles attentes ai-je par rapport aux autres membres de l'équipe ?
- Comment puis-je contribuer à l'harmonisation des différentes missions ?

- **Echanges en collectif** :
 - a. Quelles attentes partagées peuvent aider à mieux coordonner les missions de chacun ?
 - b. Comment aborder une attente qui semble incompatible avec celle d'un autre membre ?
 - c. Quels sont les enjeux de la clarification des attentes pour une équipe performante ?

3 Construire un dialogue en équipe pour harmoniser les points de vue

Développer une méthode pour créer un dialogue constructif entre les membres d'une équipe, malgré des missions hétérogènes. (20 min)

Travail en groupes :

- Comment créer un climat de confiance pour que chacun exprime ses attentes et préoccupations ?
- Quels compromis peuvent être acceptables pour harmoniser des missions opposées ?
- Quelles stratégies adopter pour éviter que les divergences de points de vue ne créent des tensions durables ?