

Programme de base

Session de formation

« Savoir faire face au stress et à l'agressivité en situation professionnelle »

Version N°1

Rédigé en octobre 2023 par Sandrine MAGAGLI

Présentation du cabinet

Psychologue Clinicienne, spécialisée dans le domaine du stress et du psycho-traumatisme, riche d'une double expérience acquise dans le champ de la santé mentale et dans le monde de l'entreprise, j'ai créé le cabinet Conseil Ressources en 2011, afin de pouvoir offrir un cadre d'intervention structuré aux sollicitations des institutions et afin de leur proposer une double expertise, axée sur la prévention des risques psycho-sociaux et à la qualité de vie au travail.

Nos interventions respectent trois fondamentaux

- ✓ L'étude pour la création de propositions sur-mesure, adaptées aux besoins de nos partenaires
- ✓ Une lecture pluridisciplinaire (psychologique, sociale, organisationnelle) des problématiques soulevées
- ✓ Une déontologie et une éthique professionnelle attentives, assurant le respect tant du système organisationnel dans lequel nous intervenons que des individus

Nos Activités Principales

- Formation continue collective
- Analyse des Pratiques Professionnelles
- Groupe de parole et régulation institutionnelle
- Prise en charge précoce des victimes
- Interventions dans le domaine des RPS et de la QVT
- Mise en place de dispositif d'écoute et d'accompagnement des salariés en entreprise

Nos domaines de formation (propositions établies sur mesure)

- Savoir faire face au stress
- Gestion de l'agressivité et de la violence
- Gestion émotionnelle et communication
- Savoir analyser, anticiper et gérer les conflits
- Clinique du stress post-traumatique + formations d'intervenants
- Psychopathologie de l'adulte et de l'adolescent
- Ateliers de pleine conscience et de méditation

Notre expérience

Depuis plus de 20 ans, ma collaboration avec les dispositifs de soutien aux victimes et les secteurs médico-psychologiques et psychiatriques dans les Bouches du Rhône, ainsi que mon expérience de terrain, dans le secteur public et privé, m'ont permis de développer un partenariat de réseau soutenu. Ceci, par des formations à la prise en charge du psychotraumatisme, dispensées auprès des personnels médicaux et paramédicaux (médecins psychiatres, psychologues, infirmiers, assistantes sociales, éducateurs) de différents établissements (APHM, Hôpital de Martigues, Arles, HP Montfavet, IFSI Aix en Provence et Marseille), mais également par des rencontres informatives, établies avec de nombreux services de santé du travail (ASTBTP, GIMS, RTM, Port Autonome, AISMT 13). A cela s'ajoute l'apport d'échanges réguliers avec les confrères, par la confrontation de nos exercices et la pratique de supervisions.

Les rencontres avec les patients et les clients, guidée par l'écoute clinique qui est mon cœur de métier, m'ont permis de confronter les savoirs théoriques à de nombreuses sollicitations très diversifiées, que cela soit dans le cadre thérapeutique, le conseil ou l'accompagnement en situation de crise.

La participation à des congrès régionaux et nationaux en tant qu'intervenante, organisatrice ou auditrice, de nombreuses formations qualifiantes suivies au long cours, ainsi que le maintien d'une veille documentaire sur toutes sources d'informations relatives aux données cliniques et psychologiques dans le domaine de la pathologie mentale et de la prévention à la santé psychique, viennent compléter un parcours qui ne cesse de se renouveler et se perfectionner.

Nos partenaires

Établissements sanitaires et sociaux, Hôpitaux, Cliniques, Banques, Grande et moyenne distribution, Santé au travail, Associations médico-sociales, Industries, Ministères de l'état et collectivités, BTP, etc...



La formatrice

Sandrine MAGAGLI



- **Psychologue Clinicienne depuis 20 ans**

N° Adeli 139306591

- **Créatrice et Dirigeante du Cabinet Ressources**

Cabinet conseil, formation et accompagnement psychologique dans le domaine de la prévention en santé mentale et des risques psychosociaux en entreprise, crée en 2011

Siret 533 679584 0002 - NAF 8559 A - NDA 93131433713

- **Psychothérapies individuelles et groupales en cabinet libéral**

Aix en Provence 2004 à 2019

- **Consultante en entreprises, en partenariat avec des Cabinet Conseils Experts habilités IPRP**

Depuis 2005, en région PACA et Ile de France

- **Ancienne attachée de consultations ambulatoires en santé mentale**

Assistante Publique des Hôpitaux de Marseille 2003 - 2009

Présentation de la formation

Motivant ou au contraire freinant à la performance, générateur d'anxiété ou de tensions relationnelles, le stress peut décrire de nombreux phénomènes et recouvrir de nombreux aspects qui traduisent nos difficultés d'adaptation au contexte.

Les méthodes et les techniques de savoir faire face au stress et à l'agressivité qui peuvent être transmises et acquises durant les temps de formation, apparaissent comme des outils indispensables au quotidien pour le professionnel.

L'objectif principal de la formation est une meilleure connaissance de soi, en milieu professionnel, pour détecter et gérer ses émotions, décoder les conflits et limiter les tensions qui bien souvent sont à l'origine de l'usure professionnelle et de relations dégradées.

Il s'agira d'être capable d'interpréter ses propres réactions et de découvrir son propre mode de communication, de renforcer ses capacités à apaiser les dissensions, à anticiper les conflits latents ou à gérer un conflit déclaré.

Cette formation favorise un travail de développement professionnel en stimulant et en enrichissant le sens de l'auto observation et l'aptitude au discernement, afin d'aboutir à un meilleur équilibre dans le rapport au travail, mais également afin de favoriser la synergie au sein des équipes.

Vivre différemment les déstabilisations, se traduira par plus de capacité à agir en fonction de ses ressources, des limites et des missions auxquelles le professionnel est confronté dans sa pratique professionnelle.

Modalités pratiques

Prérequis

La formation GDS dispensée par le Cabinet RESSOURCES s'adresse aux professionnels sans prérequis.

Public

Professionnels de tout secteur en lien avec du public

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Pour toute information concernant nos conditions d'accès au public en situation de handicap, merci de nous contacter afin d'évaluer ensemble les besoins et les possibilités d'adaptation de notre offre. (Contacter : Sandrine MAGAGLI 06.26.75.08.94)

Effectifs

Un groupe de 6 personnes minimum à 10 personnes maximum est préconisé, pour une meilleure appropriation des outils et des techniques présentés. Les groupes sont constitués de participants volontaires.

Durée du stage

Session de trois journées non consécutives, soit 21H au total, afin de favoriser la réflexion et l'intégration des outils. La formation est dispensée en présentiel et en intra-entreprise. Elle peut s'intégrer au plan de formation proposée par l'entreprise ou l'institution.

Modalités d'accès

Les sessions de formation sont dispensées selon un calendrier défini en amont avec le demandeur, dans les 6 mois qui précèdent la signature de la convention. La présentation du programme de formation est diffusée aux salariés, à partir de la proposition retenue par le demandeur, selon les modalités propres à l'entreprise (format papier, site intranet, affichage dans les services). Les modalités d'accès à la formation correspondent à la validation des formalités administratives spécifiques à l'entreprise concernée (inscription en ligne ou sur formulaire papier).

Lieu de la formation

Les formations sont dispensées dans les locaux du client, le plus souvent dans les locaux administratifs ou les services de direction. Une salle de réunion est mise à disposition par le client, avec le matériel nécessaire (bureaux, chaises, tableau, papier, eau), ainsi que l'accès aux commodités.

Objectifs de la formation

L'approche par l'analyse de son fonctionnement en milieu professionnel, permet d'aborder la gestion du stress, de l'agressivité et de la violence, en situation concrète, dans une double perspective : théorique et pratique. A l'issue de la formation, les participants seront capables de passer de la logique de l'analyse à une logique d'action, afin de réduire les réponses du stress et d'adapter leurs réponses comportementales dans leurs relations avec le public ou les usagers, en situation professionnelle.

Gérer les situations de stress

- Connaître les sources de stress et les signaux d'alerte neurophysiologiques
- Détecter les mécanismes du stress et maîtriser les méthodes de gestion émotionnelle et mentale
- Adapter son mode de communication aux situations professionnelles

Faire face aux situations de violence et d'agressivité

- Connaître les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Adopter les comportements appropriés en situations de tensions relationnelles
- Prévenir et gérer l'agressivité et la violence dans les situations de crise

Méthodes

- **Exposés théoriques**, issues de la psychologie et des sciences, associés à des temps interactifs de **brainstorming**
- **Partage d'expériences** entre les participants et **mises en situation**
- **Définition d'objectifs et de mise en application des outils** entre chaque session
- **Supports pédagogiques synthétiques**

Matériel pédagogique

- Paperboard ou tableau et vidéo projecteur (fournis par le client)
- Cahier pédagogique remis à chaque participant en format numérique ou papier. Class room proposée aux participants, afin d'accéder au contenu de la formation en cas de mise en place temporaire d'une formation en distanciel

Sanction de la formation

Une attestation non certifiante, ainsi qu'une attestation de présence sont remises, en main propre, à chaque participant en fin de session (cf. attestation de présence et certificat de réalisation)

Personne en charge de la formation

La formatrice Sandrine MAGAGLI, exerce la profession de psychologue depuis plus de 20 ans, cumulant une expérience dans le domaine de la santé et de l'entreprise.

Son activité de formatrice s'inscrit dans une pluralité de services proposés aux entreprises et s'inscrit dans une expérience dans le domaine de formation qui s'est développée au long cours, notamment au travers des missions de formation des professionnels, associées à ses différentes postes au sein de l'APHM, mais également en tant que sous-traitante indépendante pour des Cabinet de formation, tel que le Cabinet Preventis, qui fait appel à ses services depuis plus de 10 ans pour les grandes entreprises. (cf. CV)

Elle reste par ailleurs engagée dans une démarche d'enrichissement des compétences et des savoirs, dans ce métier de formateur et dans les domaines liés à son expertise.

Suivi de l'assiduité et modalités d'évaluation

Une feuille de présence est signée chaque demi-journée par la formatrice et les participants, qu'elle transmet par mail, à l'interlocuteur désigné au service RH.

L'évaluation des connaissances et des compétences est réalisée pour chaque session de formation. **Une fiche de positionnement** de la formation est soumise en entrée et en sortie de formation (auto-positionnement du stagiaire quant aux connaissances et outils relatifs au sujet de la formation). En cours de formation, des exercices, des partages de retours d'expériences, et des brainstorming sont réalisés. Des fiches d'évaluation en cours de parcours au démarrage de chaque nouvelle journée, sous forme de quizz collectif ou questionnaire individuel. **Une fiche de satisfaction** de la formation est recueillie en fin de session (évaluation de l'organisation, des qualités d'animation, des supports et du contenu de la formation, des conditions logistiques et administratives)

Évaluation de l'organisme de formation

Durant la formation, dans un souci d'adaptation et de réactivité, les participants et le client sont invités à faire part de leurs retours directement auprès de la formatrice. Dans un délai de 6 mois à 1 an, après la formation, nous réalisons également un bilan avec un représentant de l'entreprise, le plus souvent le service RH, en présentiel dans ses locaux ou en distanciel. Ceci, afin de partager la synthèse des éléments recueillis et afin de suivre l'efficacité de la formation quant à ses objectifs initiaux. Cette rencontre est également le temps d'ajuster les contenus ou modalités pédagogiques, si nécessaire, pour les années suivantes.

Programme de formation

Première journée et deuxième journée « Savoir faire face au stress »

Identifier les origines et les mécanismes du stress

- ✓ La définition des notions de stress adapté, dépassé, chronique (différences par rapport à l'angoisse, à l'anxiété et à la dépression) et l'étude des mécanismes physiologiques
- ✓ Les principales causes et les conséquences négatives du stress
- ✓ Les sources personnelles du stress : l'environnement, le mode et l'hygiène de vie, la vie familiale et relationnelle, la mauvaise estime de soi
- ✓ Les sources professionnelles du stress : la surcharge du travail, les responsabilités multiples, le mode de management, les conflits, les changements, la routine, les décisions, la compétition, l'organisation
- ✓ Le processus du stress : la situation stressante, le dialogue intérieur, les réactions physiologiques, les émotions et les comportements

Outils et techniques

- ✓ Les méthodes d'auto-évaluation des « états de stress »
- ✓ Les techniques pour discerner ses « stressseurs » personnels
- ✓ L'analyse des différentes situations et typologies de stress rapportées par chaque stagiaire
- ✓ La reconnaissance de ses émotions
- ✓ Modifier ses habitudes de penser
- ✓ Apprendre « la crise de calme » (méthodes de relaxation)
- ✓ Mise en place d'un journal de bord pour la gestion de son stress

Deuxième journée et troisième journée : « Faire face à l'agressivité et à la violence »

Analyse des mécanismes en jeu dans la violence et l'agressivité

- ✓ Inventaire des situations professionnelles difficiles rencontrées par les participants
- ✓ Étude des mécanismes de genèse dans les conduites agressives
- ✓ Les enjeux pulsionnels et leurs manifestations dans le développement psychique
- ✓ L'expression des limites et les situations extrêmes

Analyser ses propres rapports aux différentes violences

- ✓ Les signes avant-coureurs des manifestations de violence et d'agressivité
- ✓ Les attitudes pouvant être sources de manifestations d'agitation, d'agressivité et de violence
- ✓ Résonance individuelle psycho-affective chez l'agresseur et chez l'agressé
- ✓ Expérimentation de différentes attitudes

Apprendre les techniques de désamorçage de l'agressivité

- ✓ Outils de communication
- ✓ Technique DESC

Définir des réponses en fonction des cas apportés

- ✓ Travaux pratiques et analyse en groupe (jeux de rôles)
- ✓ Mise en place de conduites sécurisantes pour éviter l'enclenchement des processus
- ✓ Accompagnement des victimes - Prévenir et gérer la crise

