

# Communication, relations et conflits

## Formation de 3 jours

### Objectifs

#### Objectif général

La formation s'adresse à des professionnels souhaitant améliorer leur communication relationnelle, vis-à-vis de leur public comme de leur entourage professionnel.

#### Objectifs opérationnels

La formation a pour objectifs le développement des compétences opérationnelles suivantes :

- Prendre l'initiative d'aborder un désaccord pouvant être conflictuel sans agressivité, en limitant les tensions, de manière à pouvoir comprendre et faire comprendre les points de vue de chacun, en accepter les différences et si possible cheminer vers un accord
- Dans une situation conflictuelle voire d'agressivité, apaiser les émotions et écouter l'autre dans son vécu et ses besoins afin de prendre soin de la relation et d'identifier des issues possibles
- Contribuer au développement d'une culture de la communication constructive et empathique

#### Objectifs pédagogiques

- Ouvrir le dialogue sans générer de l'agressivité, dans une communication bienveillante et constructive
- Réguler les phénomènes émotionnels et pratiquer une écoute qui prenne en compte les sentiments et les besoins
- Améliorer ses réactions, son positionnement, sa communication en situation conflictuelle

### Contenus (18h)

- **Accueil, démarrage (2h)**
  - Accueil, présentations, mise en place du cadre de travail
  - Recueil des attentes et des situations concrètes
- **Les mécanismes en jeu dans les situations de communication (1h30)**
  - Les dimensions du langage (expression verbale, non-verbale, posture corporelle...)
  - Les éléments qui bloquent ou freinent la communication et ceux qui la favorisent
- **Les éléments d'une communication constructive (3h)**
  - La distinction entre faits, émotions et opinions dans son mode d'analyse et d'expression
  - La distinction entre l'acte et la personne
  - Les processus émotionnels
  - Les différentes émotions et leurs fonctions
  - Le lien entre émotions et besoins
  - Le processus de la communication non-violente et les 4 étapes
- **Pratique d'une communication bienveillante et authentique (6h30)**
  - La prise de distance avec les émotions présentes : des clés pour les apaiser sa propre émotion et accueillir celle de l'autre
  - La prise en compte des besoins de chacun
  - Écouter sans juger ni se positionner
  - S'affirmer sans agresser
  - Un mode de communication qui cherche à clarifier les objets de désaccords, accueillir sentiments et émotions et identifier les besoins en jeu pour rechercher des ouvertures, des issues satisfaisantes pour chacun
- **La communication lors des situations de tensions ou de conflits (2h30)**
  - Les positions dans les conflits et leurs effets
  - La position de tiers, la référence au cadre
  - Sortir de l'affrontement
- **Bilan, régulation, évaluation et mise en perspectives (2h30)**

## Modalités pédagogiques

### Démarche pédagogique

Notre pédagogie invite à l'implication des participants. La formation **associe étroitement la réflexion théorique à l'étude de situations concrètes** issues du vécu professionnel du groupe. Celles-ci peuvent être explorées sous la forme de d'exercices, de mise en situation, de travaux individuels ou de sous-groupes, mobilisant le verbal et le non-verbal, et dans lesquels chacun s'engage selon sa propre mesure. Les apports conceptuels – donnés sous forme d'exposés ou à travers des exercices actifs – s'appuient sur les exemples apportés par le groupe et viennent au fur et à mesure répondre aux questions et faciliter la transposition didactique.

De plus, l'articulation de la formation en plusieurs sessions, c'est-à-dire l'alternance terrain/formation permet d'ajuster le contenu de la formation au plus près des besoins des participants. En effet, après chaque intersession, un « état des lieux » est réalisé pour évaluer ce qui a pu être mis en pratique, les éventuelles difficultés rencontrées, et les nouveaux besoins ou questions ayant émergé.

### Moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques sont variés et vivants, le formateur les adapte en fonction de la dynamique de groupe et des contenus abordés :

- Les apports théoriques et parfois méthodologiques
- L'expérimentation pratique : sur la base d'exercices, elle permet de travailler à partir du vécu des participants, de prendre conscience des interactions et de s'entraîner à de nouvelles attitudes.
- Les mises en situation : une place importante leur est donnée car elles permettent d'étudier des situations concrètes présentées par les participants.
- Le partage d'expérience : l'écoute et l'échange entre les participants contribuent à la dynamique de la formation.

### Supports pédagogiques

- Des fiches pédagogiques distribuées en cours de session ou remises en fin de stage permettent aux participants de garder une trace des repères travaillés
- Des études de cas concrets permettent de travailler des situations passées et d'imaginer des propositions grâce aux apports du groupe et du formateur.

### Cadre de fonctionnement

**Le respect, la confidentialité et la libre implication** personnelle sont proposés comme règles de fonctionnement.

### Intervenant

Au-delà de sa propre expérience professionnelle, l'intervenant est validé formateur par les IFMAN suite à sa participation à une formation de formateur à la régulation non-violente des conflits.

## Suivi et modalités d'évaluation

### La formation se déroule en relation avec le responsable institutionnel

Selon les besoins, le formateur peut être amené à indiquer, au commanditaire, l'avancée du travail au regard des objectifs fixés, sans pour autant rendre compte des propos des participants et des situations évoquées. Si des questions concernant la démarche engagée émergent, le formateur consulte le responsable.

**Un taux de présence effectif de 80%** est requis pour valider la formation.

**Le travail d'évaluation** proposé repose sur différents niveaux d'évaluation :

#### - Des temps d'évaluation-régulation

Au travers des temps quotidiens de régulation une place importante est donnée à l'échange au sein du groupe, pour permettre à chacun de bien se situer dans le processus de formation. C'est l'occasion pour chacun et pour le groupe d'exprimer des demandes ou des gênes afin que le formateur puisse éventuellement proposer des ajustements. Ce temps permet à chacun, par l'apport de son bilan individuel, de participer également à l'élaboration du bilan collectif

#### - Un temps d'évaluation individuelle

Ce temps de formation propose de découvrir une démarche qui permet à chacun de valoriser son propre potentiel, plutôt que d'apprendre une méthode type. Si une grille d'analyse peut être commune à un groupe, chaque personne possède sa propre façon d'être en relation et notamment en situation de conflit. Chacun choisit d'évoluer dans ce qu'il trouve possible et utile pour lui-même. Ainsi l'évaluation est avant tout

individuelle, selon le vécu de chacun dans ce temps de formation. Une fiche évaluation des compétences est travaillée sur la base d'une auto-évaluation afin que chacun puisse identifier individuellement sa progression.

- **Une évaluation-bilan finale (orale et écrite)**

Les participants sont invités à remplir une fiche évaluation de satisfaction par rapport à la formation. Ce document est à destination du formateur de l'IFMAN pour évaluer sa prestation. Ensuite, un tour de table est organisé, en présence d'un commanditaire de la formation, au cours duquel chaque participant exprime son avis sur le contenu et le déroulement de la formation.

Ce temps oral permet de dessiner un bilan individuel et collectif et de mettre en perspectives dans la structure ce qui aura été travaillé.

**Suivi de la formation** - À l'issue de la formation, seront remis :

- À chaque participant : une attestation de formation (présence et compétences travaillées)
- Au commanditaire : une fiche d'évaluation de la prestation à remplir et à renvoyer

## Modalités organisationnelles

### Catégorie d'action

Perfectionnement, élargissement des compétences

### Public concerné

Tout public, professionnels du champ de l'éducation, du social, de l'animation, de la santé, de la formation...

### Prérequis

Aucune connaissance préalable n'est requise.

### Durée

Cette session de formation est organisée en 2 modules, un de 2 journées consécutives et un autre d'une journée, à raison de 6h de formation par jour, soit **18h de formation**. Cette organisation favorise la dynamique de groupe et la mise en confiance nécessaire à l'implication personnelle. Le temps passé entre les modules (pas plus de trois semaines) permet de laisser mûrir certaines notions qui pourront être approfondies lors de la session suivante.

### Taille du groupe

Le formateur intervient pour un groupe de 8 à 12 participants. Le nombre de participants au sein d'un même groupe est limité pour permettre à chacun d'être réellement pris en compte dans son expression, ses attentes et ses besoins

### Assiduité des participants

La dynamique du groupe et la cohérence de la formation nécessitent d'être présent à l'ensemble de la session dès la première heure et de ne pas être sollicités pour d'autres activités pendant la formation. Si un participant doit être absent pendant une partie de la session, il ne peut la réintégrer sauf accord particulier négocié avec le formateur.

### Salle de formation

Une formation est un temps de prise de recul. Si possible, elle se déroule dans un lieu extérieur au lieu de travail habituel des participants.

*Une salle, respectant les normes ERP d'accueil du public et **d'une surface d'au moins 50m<sup>2</sup>**, permettant la **discrétion** et des mises en situation est indispensable pour la mise en œuvre de la formation et la distanciation nécessaire dans le cadre des contraintes sanitaires en vigueur.*

### Paper-board

Il est demandé à la structure accueillante de mettre à disposition du formateur un tableau de papier.

### Délai d'accès

Suite à votre première prise de contact par téléphone ou email, vous serez contacté par un coordinateur de formation dans les 8 jours ouvrés pour élaborer une proposition de devis.

### Information Handicap

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous les étudions toutes au cas par cas afin d'envisager une intégration dans la formation. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHF.