

# Réguler les conflits et l'agressivité CP-FFP®

## Formation de 8 jours

### Objectifs

#### Objectif général

Développer la compréhension des participants face aux mécanismes, personnels et collectifs, en jeu dans les situations de crise et renforcer leur capacité à y faire face en évitant l'affrontement.

#### Objectifs opérationnels

- Sortir des situations de crise ou d'affrontement en évitant l'escalade conduisant à la violence
- Communiquer en situation de conflit dans le respect de chacun
- Réguler les conflits en s'appuyant sur la prise en compte des phénomènes émotionnels, sur les règles et sur les fonctionnements collectifs et institutionnels
- Après la crise, savoir revenir au cadre
- Prévenir les conflits, la violence et l'agressivité

#### Objectifs pédagogiques

- Mettre en pratique 4 leviers de la sortie de crise : savoir s'apaiser soi et apaiser l'autre, mettre du tiers et ménager une sortie honorable à chacun.
- Communiquer sans agressivité et prendre en compte les phénomènes émotionnels dans la régulation des conflits
- S'appuyer sur la loi, la règle, le contrat, les sanctions éducatives pour prévenir et traiter les situations de conflit, de violence et d'agressivité
- Développer une posture d'autorité ferme, rassurante, bienveillante, qui tient le cadre tout en favorisant le dialogue

### Contenu (50h)

#### Module 1 - Réagir à l'agressivité et à la violence (3 jours)

- **Accueil et démarrage des 3 jours (1h30)**
- **Concepts** et mécanismes du conflit, de la violence, de l'agressivité, de la régulation non-violente des conflits **(1h)**
- **Prendre en compte les phénomènes émotionnels (3h)**
  - Les 6 familles d'émotion, les degrés d'intensité, leur fonctionnement
  - Le fonctionnement du cerveau émotionnel
  - L'intelligence émotionnelle et l'empathie
- **Les leviers de la sortie de crise (2h)**
  - Offrir à l'autre un espace pour exprimer son émotion
  - S'apaiser soi pour éviter le mimétisme de l'agressivité
  - Le rôle des éléments tiers pour favoriser la prise de recul
  - Le principe de la sortie honorable

- **La communication (4h30)**
  - Ce qui facilite ou ce qui bloque la communication
  - Les faits, les opinions, les émotions, les jugements
  - L'accueil et l'expression de l'émotion et des besoins
- **Le cadre pour réguler les conflits (4h30)**
  - Fonction de la loi, de la règle, du contrat
  - Le temps de la crise et celui du retour au cadre
  - Le rapport à la loi
  - Les règles négociables et non négociables
  - Pour prévenir et traiter les situations de conflit et de violence – La réponse aux transgressions, introduction
- **Régulations et bilan (1h30)**

## **Module 2 - Posture, autorité et régulation des conflits (3 jours)**

- **Accueil et démarrage (1h30)**
- **Le cadre et la sanction (1h30)**
  - Rappels : mécanisme de la violence et rôle des règles et des lois
  - Les différents cadres (laxistes, autoritaristes...), leurs intérêts et limites
  - Sanction, punition, sanction éducative ?
- **Les réponses aux transgressions (4h)**
  - Les réponses aux transgressions (recadrage, sanctions, etc.)
  - Les dimensions de la sanction éducative :
    - La responsabilisation de l'auteur, l'écoute de son intention, les paroles qui donnent du sens à la règle
    - La réparation des dommages occasionnés en cas de situation de violence, et la restauration du lien avec un éventuel destinataire
    - La confirmation de la règle par une épreuve ou une contrainte de retour au cadre
- **Communiquer avec authenticité et bienveillance (4h30)**
  - Prendre en compte les émotions, écouter les besoins, clarifier la demande
  - S'exprimer sans jugements ni agressivité, en s'appuyant sur ses propres émotions et besoins
  - S'appuyer sur la grille de la communication non-violente pour ouvrir ou renouer le dialogue et trouver des issues aux situations conflictuelles rencontrées
- **Prévention et dialogue en équipe (3h)**
  - Les espaces de travail collectif autour des règles négociables et non-négociables et du hors-cadre toléré
  - Les mesures de prévention en s'appuyant sur les critères d'une règle efficace
- **Posture d'autorité bienveillante (2h30)**
  - Posture d'ancrage pour trouver de la stabilité et apaiser ses propres émotions, afin de pouvoir s'affirmer en fermeté mais sans dureté
  - Posture d'autorité pour communiquer dans le respect, l'écoute et l'accueil de l'autre, avec clarté et affirmation de soi. Discerner en soi souplesse et fermeté, négociable et non-négociable. L'importance du verbal, du non-verbal, du para-verbal
- **Bilan et évaluation (1h)**

### Module 3 - Évaluation et retours de pratique (12h)

- **Accueil et démarrage**
- **Retours d'expérience** : analyse des pratiques professionnelles sur les situations rencontrées et les compétences nouvelles mises en application
- **Exercices d'entraînement et d'approfondissement**
- **Épreuves évaluatives**
  - Mise en situation sous forme de saynète et/ou théâtre forum
  - Présentation de l'analyse d'une situation vécue au travail et des compétences mises en application
- **Bilan et clôture**

## 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 remise en fin de stage permettent aux stagiaires 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 formateurs 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.

**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 d'un bilan collectif.

#### - 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.

#### - Des épreuves évaluatives en fin de parcours

Ces épreuves sont de deux natures : une mise en situation et la présentation d'une situation vécue au travail. Elles sont présentées aux candidats dès le début de la formation. L'évaluation est basée sur : l'auto-évaluation de ses propres compétences ; l'observation par les pairs des compétences mises en œuvre ; l'évaluation du formateur.

### Suivi de la formation

À l'issue de la formation, seront remis :

- À chaque stagiaire : 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

Être en poste, dans une situation professionnelle où on est concerné par la régulation des conflits ou de l'agressivité (Toutes situations où l'on est en contact avec des usagers, des résidents, des clients, etc.).

Être demandeur d'emploi, en recherche d'emploi, et viser un tel poste.

Aucune connaissance préalable n'est requise.

### Durée

Cette session de formation peut être organisée en 2 modules de 3 jours ou en 3 modules de deux jours, à raison de 6h de formation par jour, soit 36h 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 50 m2, 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.