

FORMATION À LA RÉGULATION DES CONFLITS ET L'APAISEMENT DES SITUATIONS AGRESSIVES

PUBLICS

- Professionnels en relation avec un public
- Professionnels souhaitant développer le travail en équipe et la coopération avec des partenaires

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

OBJECTIFS

Objectifs généraux :

- Prévenir les situations de crise en adaptant au mieux son comportement et sa façon de communiquer en situation conflictuelle
- Réguler les situations de crise de façon à apaiser l'agressivité de ses interlocuteurs (ou au moins ne pas l'augmenter)
- Développer ses compétences relationnelles : écoute, expression, coopération dans la diversité de points de vue

Objectifs intermédiaires :

- Comprendre les enjeux et phénomènes relationnels qui déclenchent ou orientent les conflits :
 - Acquérir une perception globale et systémique du conflit et repérer les facteurs et à l'origine de la violence (notamment les besoins humains fondamentaux)
 - Comprendre la nature et le rôle des émotions dans le conflit
- Réguler sa propre émotion :
 - la reconnaître et identifier les besoins correspondants
 - l'apaiser et en choisir l'expression adaptée au contexte
- Accueillir l'émotion de l'autre :
 - la repérer, éventuellement à travers les signaux non-verbaux et para-verbaux
 - aider son interlocuteur à la verbaliser (éventuellement en lui proposant des hypothèses) pour favoriser l'apaisement
- Négocier de façon respectueuse et constructive :
 - identifier les besoins essentiels derrière les motifs apparents du conflit
 - rechercher une solution dans laquelle chacun est gagnant
- Intervenir en tant que tiers dans un conflit :
 - se positionner de manière neutre et empathique
 - acquérir une méthodologie pour conduire une médiation
- Faire face à une situation de crise :
 - Favoriser l'apaisement des émotions et une sortie honorable pour chacun
 - Préparer le traitement ultérieur du conflit ou de la transgression
- Recadrer en respectant son interlocuteur (en cas de transgression des règles de l'établissement ou du lieu)
 - resituer un acte ou comportement dans un contexte global et collectif,
 - rappeler les cadres et règles sans agresser ou dévaloriser son interlocuteur

CONTENUS

- **Éclairages conceptuels concernant :**

- . Conflits, agressivité, violence : concepts, enjeux, complexité, stratégies face au conflit
- . Dynamiques relationnelles : approches psychologiques et sociologiques, typologie des stratégies relationnelles
- . Processus de communication : aspects verbaux, non verbaux et para-verbaux
- . Émotions : fonctions adaptatives et relationnelles, liens avec les besoins humains fondamentaux
- . Phénomènes de stress : processus individuels et impact du stress dans les situations relationnelles
- . Lois et règles dans les relations humaines : leur rôle pour la prévention et l'encadrement des situations agressives

- **Apports et expérimentation d'outils pratiques :**

- . Écoute empathique : outils et postures pour favoriser l'apaisement de l'agressivité, interprétation du langage non-verbal
- . Communication non-violente de Marshall Rosenberg : méthode basée sur l'expression et l'écoute des sentiments et besoins humains fondamentaux
- . Négociation sans perdant de Thomas Gordon : méthode centrée sur la recherche coopérative de solutions aux problèmes communs
- . Négociation raisonnée de Fisher et Ury : méthode basée sur l'identification des besoins et intérêts essentiels sous-jacents aux positionnements et demandes concrètes
- . Médiation : intervenir en tant que tiers pour apaiser un conflit
- . Gestion des crises et de l'après-crise : méthodes et outils facilitant la prise de recul lorsque les émotions tendent à prendre le dessus, de façon à pouvoir revenir ensuite de manière constructive sur les problèmes rencontrés
- . Prise en compte de la communication non-verbale pour éviter d'aggraver l'agressivité : ajustement de son attitude corporelle en fonction des signaux non-verbaux perçus chez son interlocuteur
- . Régulation du stress : stratégies et outils pour éviter la contagion émotionnelle en situation d'agressivité
- . Recadrage : modalités constructives pour rappeler la règle sans susciter l'animosité de son interlocuteur
- . Assertivité : s'affirmer tout en respectant son interlocuteur et en accueillant la diversité de points de vue

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Afin de limiter le décalage théorie/pratique, et de faciliter la mise en lien entre les apports de la formation et les réalités du terrain professionnel, la pédagogie proposée par l'IFMAN-Méditerranée s'appuie sur les axes suivants :

- **des situations vécues sont apportées par les participants**, choisies collectivement de façon à représenter la diversité des problématiques rencontrées par l'ensemble du groupe, et constituent des supports pour les études de cas et mises en situation,

- **l'alternance pratique/théorie** fait l'objet d'une articulation étroite et d'une progression :
 - en commençant par une étude de cas, pour pourvoir illustrer les premiers apports théoriques à travers un exemple explicite pour tous,
 - en effectuant le choix de l'ordre des apports théoriques et des études de cas de façon à juxtaposer les apports et les cas pouvant être mis en lien,
 - les supports employés pour les études de cas et mises en situation peuvent être décomposés en deux phases :
 - **l'élaboration d'une représentation** de la situation initialement vécue, pour la revisiter sous un nouvel angle, et l'analyser à l'aide d'éclairages théoriques,
 - **l'exploration de pistes d'évolution positive** de cette situation à travers des transformations de cette représentation, ce qui permet, après les premiers apports méthodologiques, d'expérimenter en pratique les outils et méthodes abordés, et préparer au mieux leur utilisation ultérieure,
 - une **diversité de supports pédagogiques** est employée afin :
 - de s'adapter à la fois à la diversité des thématiques et situations rencontrées, et à la dynamique du groupe, en tenant compte notamment des modalités d'expression plus ou moins familières selon les groupes,
 - de prendre en compte la diversité des personnes dans le groupe, et de faire en sorte que chacun trouve au moins un support d'expression et d'exploration avec lequel il se sente à l'aise,
 - de doser la prise de distance, en fonction de la charge émotionnelle liée aux situations abordées, et des besoins ou limites des participants (en effet, lors d'un travail sur la gestion des situations agressives, il est à la fois nécessaire de ne pas être submergé par l'émotion, qui peut nous couper d'une partie de nos capacités rationnelles, comme cela peut être le cas en situation réelle, mais aussi de ressentir un minimum de résonance émotionnelle pour percevoir concrètement la difficulté de la situation, et se confronter à celle-ci de manière mesurée).
- Ainsi, en complément des supports pédagogiques plus ou moins traditionnels (exposés, échanges, travaux de groupes, exercices de communication, jeux coopération,...), les trois modes d'exploration suivants peuvent être utilisés pour revisiter une situation vécue ou simuler une situation future :
- techniques de « **théâtre-image** » (représentation corporelle collective statique d'une situation, complétée par une expression verbale, et l'exploration d'une dynamique évolutive), afin d'explorer notamment les questions de positionnement des acteurs dans une situation donnée,
 - méthode du **théâtre-forum** (jeu de rôle interactif consistant à simuler une situation-problème, puis à la transformer par des interventions successives proposées par les observateurs) pour aborder plus particulièrement les problématiques de communication ou de négociation,
 - **représentation graphique** évolutive (réalisation collective associant schémas, dessins et textes, illustrant une situation réelle ou visée) notamment pour aborder par exemple les problématiques organisationnelles, ou pour les questions nécessitant une prise de recul importante (forte charge émotionnelle, situation de blocage ou de crise aiguë,...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

La démarche d'évaluation s'appuie sur les étapes suivantes :

- en début de formation, l'expression des attentes des participants permet d'ajuster les objectifs au plus près des besoins du groupe,
- après les diverses mises en situation (jeux de rôles,...), un échange collectif est réalisé pour analyser et synthétiser ce que l'on a appris de cette expérience, ce que l'on a pu mettre en pratique des apports réalisés précédemment, et le cas échéant, ce qui reste à approfondir,
- en fin de chaque journée, un temps de régulation permet d'ajuster le déroulement et le contenu, selon les besoins complémentaires ayant émergé au cours de la journée,
- à l'issue de la première session, un bilan est réalisé à partir des objectifs précisés en début de stage,
- en début de deuxième session, un état des lieux permet de recenser les difficultés rencontrées pendant l'intersession et les besoins apparus lors de la mise en pratique des éléments abordés, puis d'adapter en conséquence le programme de la deuxième session
- en fin de formation, à partir des objectifs précisés en début de formation, chacun se recentre sur sa perception des acquis à l'aide d'une fiche écrite, puis un temps d'échange oral permet de préciser et compléter les éléments écrits.

ORGANISATION PRATIQUE

- groupe de 8 à 15 personnes
- une session initiale de 3 jours suivie d'une deuxième session de 2 jours, 2 à 4 mois plus tard, pour des apports complémentaires en fonction des difficultés et besoins apparus pendant l'intersession
- nécessité d'une grande salle, et de 1 à 2 petites salles proches pour l'organisation de travaux en sous-groupes (préparation de jeux de rôle,...)

PROGRAMME PRÉVISIONNEL POUR LA SESSION 1

	Matin	Après-midi
1 ^{er} jour	<p>Présentation du stage et des stagiaires puis clarification des attentes et ajustement du programme</p> <p>Introduction conceptuelle sur conflits et violence</p> <p>Choix et mise en forme de représentations de situations vécues, puis exploration et analyse de l'une d'elles</p>	<p>Atelier sur la place des émotions et des besoins fondamentaux dans les relations humaines (en lien avec la situation étudiée précédemment)</p> <p>Atelier sur les outils de régulation non-violente des conflits</p> <p>Mise en situation pour expérimenter les outils proposés (à partir d'une des situations précédemment choisies et préparées)</p> <p>Régulation</p>
2 ^{ème} jour	<p>Atelier sur le cadre et les règles : leur rôle, leur ajustement aux besoins du groupe concerné</p> <p>Atelier sur la communication non-verbale (prévenir les situations de crise en repérant les signaux précurseurs)</p>	<p>Suite de l'expérimentation des éléments abordés en atelier (à partir d'une des situations précédemment choisies)</p> <p>Atelier sur la régulation du stress : éclairages conceptuels et outils pratiques</p> <p>Régulation</p>
3 ^{ème} jour	<p>Atelier sur la médiation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - concepts : posture, objectifs et cadre nécessaire - expérimentation et clarification des techniques d'écoute <p>Mise en situation de médiation (à partir d'une des situations choisies)</p>	<p>Travail sur les projets des participants et la mise en pratique après la session : réflexion en sous-groupes</p> <p>Mise en commun et échanges à partir des travaux des groupes</p> <p>Bilan et perspectives</p>

PROGRAMME PRÉVISIONNEL POUR LA SESSION 2

Le programme de cette session sera ajusté à partir du bilan de la première session et de l'état des lieux de la mise en pratique des acquis, réalisé au retour de l'intersession. Il s'appuiera sur les bases suivantes :

- Évaluation de la mise en oeuvre des acquis pendant l'intersession, pour préciser les difficultés éventuellement rencontrées, et les nouveaux besoins ou nouvelles questions ayant émergés
- Nouvelles études de cas et mises en situation à partir de nouvelles situations rencontrées pendant l'intersession
- Apports complémentaires choisis en fonction des besoins apparus lors de l'intersession et lors des nouvelles études de cas, par exemple :
 - . approfondissement des techniques d'écoute : reformulation, reflet émotionnel, prise en compte de la communication non-verbale...
 - . compléments sur l'apaisement de ses propres affects : repérage d'une émotion naissante, démarche et outils permettant la prise de recul,...
 - . entraînement à l'objectivité et l'impartialité
 - . gestion des crises et situations très chargées en émotion
 - . spécificités de certains conflits (conflits de groupe, conflits au téléphone,...)

- . élaboration collective de règles de fonctionnement dans un groupe
- . entraînement à l'affirmation de soi dans le respect de l'autre
- . approfondissement sur la médiation (posture et méthodes)
- Travail en sous-groupes sur les situations professionnelles spécifiques des participants et exploration de perspectives de mise en pratique sur le terrain.