



## Formation IFMAN Nord Est

[nordest@ifman.fr](mailto:nordest@ifman.fr)

**COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET RÉGULATION DES CONFLITS**

2,5 jours (soit 18 heures par stagiaires)

Dispositif total formation pour 2 groupes : 4,5 jours

### **PUBLICS**

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

### **PREREQUIS**

Pour suivre cette formation, il est nécessaire de faire partie de l'équipe de la structure x .

### **OBJECTIFS**

#### **Concernant la communication en général :**

- Développer ses capacités d'écoute et d'expression, afin de favoriser une relation bienveillante et constructive

#### **Concernant la communication en situation conflictuelle :**

- Comprendre les enjeux et phénomènes relationnels qui déclenchent ou orientent les conflits afin de pouvoir se positionner

#### **Visant pour les professionnels de la structure :**

- Apprendre à s'affirmer tout en respectant ses interlocuteurs (de l'équipe, du réseau, ses clients...)
  - . appréhender de manière systémique les situations conflictuelles
  - . prendre du recul et clarifier sa propre posture face au conflit
- Savoir réguler un conflit en tenant compte des besoins de chacun,
  - . identifier les besoins essentiels derrière les motifs visibles du conflit
  - . rechercher un traitement du conflit et une solution de résolution dans laquelle chacun est gagnant,
- Savoir prévenir les situations d'agressivité :
  - . identifier les signaux précurseurs des crises
  - . mettre en œuvre un espace de régulation relationnelle
  - . Savoir apaiser les situations d'agressivité
  - . Savoir réguler sa propre émotion
  - . Savoir accueillir l'émotion de l'autre pour favoriser son apaisement,



## **CONTENUS**

### **- Éclairages conceptuels concernant :**

- . Processus de communication : aspects verbaux, non verbaux et para-verbaux
- . Conflits, agressivité, violence : concepts, enjeux, stratégies face au conflit
- . Émotions : fonctions adaptatives et relationnelles, leur articulation avec les besoins fondamentaux
  - cadre de l'attention et de l'intention bienveillante de la communication bienveillante
- . 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
  - . 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 (approche PNL)
  - . 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

## **DÉMARCHE**

### **Approche pédagogique**

- Au cours de cette formation, nous utiliserons différents outils permettant d'aborder la régulation des conflits, principalement : les récits et choix de situations-problèmes apportées par les participants, la mise en scène et analyse des situations par éclairages conceptuels, exploration des pistes d'évolutions constructives de ces situations avec la méthode du théâtre-forum (transformations successives d'une situation grâce aux interventions de membres du groupe), mise en évidence des ressources et besoins propres à chacun (en termes de compétences relationnelles), échanges et travaux en sous-groupes.



## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

La formation sera évaluée tout au long du parcours, il sera pris en compte au travers des exercices de mise en application une analyse des postures individuelles pour chacun des participants, retranscrite à travers une grille d'analyse et qui servira d'auto-positionnement et de recommandation faites par le formateur.

## **ORGANISATION PRATIQUE**

- une session de 2,5 journées (par stagiaires 18h de formation)
- Groupe de 6 à 14 personnes
- Nécessité d'une grande salle, et de 1 à 2 petites salles proches pour l'organisation de travaux en sous-groupes

## **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

**Modalités d'accès** : formation intra, les salariés de la structure conviés à la formation par le biais de la direction qui détermine la présence et l'inscription des stagiaires avant le démarrage de la formation. La liste des stagiaires sera notifiée sur la convention avant sa signature.

## **INTERVENANT**

Validé par l'IFMAN comme formatrice/formateur, en complément de sa formation professionnelle (statut de psychologue et formatrice),  
Titulaire d'un certificat de formation de formateur en régulation des conflits