

## Objectifs

### Objectif général

Développer la compréhension des mécanismes en jeu dans les processus de communication et renforcer la capacité des participants à exprimer leurs désaccords de manière constructive.

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir des repères pour développer une communication constructive et assertive, en s'appuyant sur l'écoute active, la régulation des émotions et la prise en compte des besoins
- Aborder une situation conflictuelle de manière constructive, avec un collègue ou dans le groupe
- Accroître les capacités à réguler les tensions dans la vie du groupe ou de l'équipe, de manière à désamorcer les conflits

## Contenu (18h)

### Accueil, démarrage

- Inclusion, positionnement à l'entrée, recueil des attentes et des situations concrètes

### Les mécanismes, effets et enjeux de situation de communication

- Identifier les obstacles à la communication : jugements, interprétations, étiquettes, généralisations...
- Comprendre les différentes dimensions du langage : expression verbale, non-verbale, positionnement dans l'espace, toucher et contact physique
- Les phénomènes émotionnels

### Pratique d'une communication constructive

- L'écoute active : accueillir les émotions et sentiments d'autrui et reformulation du ressenti
- Les besoins derrière les paroles, émotions et comportements de la personne
- Les principes de base de la communication non-violente

### La régulation de la vie du groupe

- La qualité de la communication dans l'équipe ou dans le groupe
- Les personnes en charge des processus de médiation et les garants de la régulation
- Régulation formelle et informelle

### Repères sur la régulation des situations conflictuelles

- Notions de désaccord, conflits, agressivité, violence
- Les différentes positions dans le conflit
- La régulation des processus émotionnels dans les situations tendues
- Pratique d'une communication qui permet d'apaiser les situations tendues

### Bilan, évaluations et perspectives

# Modalités pédagogiques

## Une démarche pédagogique ludique et suscitant l'implication des participants

L'IFMAN Co se situe dans une démarche socio-constructiviste. Nos formations se construisent à partir des situations vécues par les participants dans leur contexte professionnel. Elles associent étroitement :

- Études de cas (réels ou fictifs)
- Exercices d'exploration ou d'entraînement, utilisant le verbal et le non-verbal
- Jeux ou exercices de mise en route ou de redynamisation
- Mises en situation sous la forme de saynètes ou de théâtre-forum
- Apports théoriques pour consolider, ouvrir de nouvelles pistes et faciliter la transposition didactique à d'autres situations
- Partages d'expériences

## Des supports pédagogiques variés

- Fiches pédagogiques sur les principaux apports théoriques, parfois réunies en livret pédagogique
- Fiches d'exercices et d'études de cas
- Matériel pédagogique selon l'exercice : cartes, photo-expression, balles, etc.
- Éventuellement des supports vidéo ou un diaporama

## Cadre de fonctionnement

**Le respect, la confidentialité des échanges et la libre implication** sont les principales règles de fonctionnement.

## Intervenant

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

# Suivi et modalités d'évaluation

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

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

### - Des temps d'évaluation-régulation

Chaque jour voire demi-journée, un temps de régulation permet au groupe d'exprimer des inconforts, des besoins ou des demandes, sur la forme comme sur le fond. Le formateur propose alors des ajustements.

### - Un temps d'évaluation individuelle

Le participant se positionne sur les objectifs et compétences présentées au démarrage de la formation. De par son expérience de vie, chaque personne a acquis des compétences relationnelles et met en œuvre sa propre façon d'être en relation. Ainsi l'évaluation procède d'une auto-évaluation de la progression des acquis, sur la base d'une fiche individuelle à remplir. Le formateur valide l'auto-évaluation du participant à l'issue de la formation. Cette évaluation est complétée par une fiche de bilan où le participant indique son niveau de satisfaction sur la formation ainsi que des commentaires et propositions.

### - Une évaluation-bilan orale en fin de formation

Un tour de table est organisé, au cours duquel chaque participant exprime son avis sur le contenu et le déroulement de la formation, ce qu'il en retire, ce qui lui a manqué. Le commanditaire est invité à écouter le bilan oral.

## Suivi de la formation

À l'issue de la formation, seront remis :

- À chaque participant : une attestation de formation (présence et compétences travaillées)
- Le cas échéant 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'1 journée, à raison de 6h de formation par jour, soit **18h de formation**. Cette organisation favorise la dynamique de groupe, la mise en confiance nécessaire à l'implication personnelle et la prise en compte du retour d'expériences en cas de modules espacés.

## Taille du groupe

Le formateur intervient pour un groupe de 5 à 12 participants.

## 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.

## 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 permettre aux personnes 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.

## Formations INTRA – Modalités spécifiques

Les formations intra, sur inscription collective, sont organisées en lien avec l'organisation commanditaire.

### 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 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

À réception d'une demande, un coordinateur prend contact dans les 8 jours ouvrés pour élaborer une proposition de programme et un devis. Un délai de mise en place de minimum 2 mois est souvent nécessaire entre la première prise de contact et la réalisation de la formation. Ce délai peut être étendu à 6 mois en fonction de la période et de la disponibilité de nos formateurs.

### Bilan

En fin de formation, le commanditaire est invité à assister au bilan oral. Ce temps permet de dessiner un bilan individuel et collectif et de mettre en perspectives dans la structure ce qui aura été travaillé.

## Formations INTER – Modalités spécifiques

Ces formations, sur inscription individuelle (particulier, par employeur...), sont organisées par l'IFMAN Co.

### **Inscription**

Le formulaire d'inscription, incluant une analyse de vos attentes, est à remplir en ligne ou à télécharger sur notre site [www.ifmanco.fr](http://www.ifmanco.fr) dans l'onglet Formation inter.

### **Délai d'accès**

À réception, un référent administratif prendra contact sous 8 jours pour valider l'inscription (dans la limite des places disponibles). Le lieu exact et les informations pratiques concernant la formation seront communiqués une dizaine de jours avant le démarrage.