



19, rue des Pâquerettes

69500 BRON

☎ 07 81 03 63 70

✉ centreest@ifman.fr

*Stage de formation
Inscriptions individuelles*

COMMUNICATION, RELATIONS ET CONFLITS

Dans la vie professionnelle, au sein d'une équipe ou avec les personnes accueillies, la manière de communiquer a une incidence sur l'évolution des inévitables désaccords. Nous sommes quelquefois surpris de la réaction de nos interlocuteurs : incompréhensions, paroles blessantes, fermeture, agressivité... Parfois, nous n'osons pas dire ce qui nous semble important ou nous l'exprimons maladroitement. Les relations peuvent alors se dégrader avec des répercussions sur l'ambiance de travail ou sur l'activité elle-même.

Comment communiquer pour s'acheminer vers des relations plus satisfaisantes ? À partir du verbal et du non-verbal, il s'agira de développer les capacités d'écoute, d'empathie et d'affirmation de soi, dans un esprit de bienveillance favorisant le non-jugement et l'esprit de coopération indispensables au bon fonctionnement de toute équipe et aux professions accueillant du public.

Objectifs

Objectif général

Il s'agira de développer la compréhension des mécanismes en jeu dans les processus de communication et de renforcer de la capacité des participants à exprimer leurs désaccords de manière constructive.

Objectifs pédagogiques

- Prendre l'initiative d'aborder un désaccord 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 communication constructive et empathique avec ses collègues

Contenu (18h)

- **Accueil, démarrage (1h30)**
 - 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 (6h)**
 - 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
 - Ecouter 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 (4h30)**
 - 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 (1h30)**

Modalités pédagogiques

Démarche pédagogique

La 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, saynètes et mises 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 qui émergent lors des études de cas et faciliter la transposition didactique à d'autres situations pouvant être rencontrées par les participants.

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
- L'expérimentation pratique : sur la base d'exercices, elle permet de travailler à partir du vécu des participants
- 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

- Fiches pédagogiques
- Études de cas concrets permettant de travailler des situations passées et d'imaginer des propositions alternatives grâce aux apports du groupe et du formateur

Intervenant

Au-delà 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.

Règles de fonctionnement

Le respect, l'écoute, la confidentialité, la libre implication personnelle sont proposés comme règles de fonctionnement pour poser le cadre de la formation.

Suivi et modalités d'évaluation

Le travail d'évaluation mis en place à l'IFMAN Co 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, notamment en début et fin de journée, d'exprimer des demandes ou des gênes afin que le formateur puisse éventuellement proposer des ajustements.

- **Un temps d'évaluation individuelle**

Ce stage 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 à évaluer en amont et en fin de formation permet à chacun d'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, avec l'ensemble du groupe et éventuellement 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 spécifiquement dédié à cet échange permet de dessiner un bilan individuel et collectif et d'aider ainsi les stagiaires à se positionner par rapport à leur acquis.

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 1 module de 3 journées de 6h, dont 2 journées consécutives, 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 deux premières journées et la troisième permet de laisser mûrir certaines notions qui pourront être approfondies lors de la dernière journée.

Taille du groupe - Le formateur intervient pour un groupe de 8 à 14 participants. Le nombre de participants au sein d'un même groupe est limité pour permettre à chacun d'être réellement pris en compte par le formateur.

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 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.

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu : Lyon. *L'adresse sera communiquée lors de l'envoi des informations complémentaires.*

Dates : 9, 10 et 30 mai 2022 de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 soit 18 heures

Tarif avec prise en charge professionnelle : 180 €/jour soit 540€ les 3 jours

Tarif individuel et adhérent AKTO -10% : 162 €/jour soit 486 € les 3 jours

Ce montant ne comprend que le coût pédagogique et ne couvre ni les frais d'hébergement ni les frais de restauration.

IFMAN : Institut de recherche et de Formation du Mouvement pour une Alternative Non-Violente

Association loi 1901 - N° de Siret : 388 667 685 000 76 – APE : 8559A

Organisme de formation enregistré sous le n° 23 76 05293 76

Référencement Akto et FormElie. Certification Qualiopi.

IBAN : FR76 3002 7160 7800 0207 6480 180 - BIC : CMCIFRPP

POUR VOUS INSCRIRE

▪ Renvoyer le coupon rempli ci-dessous **au siège social :**

Le Kaléidoscope – 12 rue Ursin Scheid – 76140 Le Petit Quevilly ou à ifmanco@ifman.fr

▪ Joindre un chèque de 50 € d'acompte ou une attestation de prise en charge de l'employeur.

Clôture des inscriptions 2 semaines avant le début de la formation. Nous vous confirmons la réception de bulletin d'inscription dans un délai de 8 jours ouvrés.

Une dizaine de jours avant la formation, vous recevrez la confirmation du maintien de la formation accompagnée d'informations pratiques.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer à nos conditions générales de vente.

BULLETIN D'INSCRIPTION – Communication, relations et conflits

NOM :

Prénom :

Nom de la structure :

Fonction dans la structure :

Adresse :

Adresse de facturation (si différente) :

Tél :

Tél portable :

Courriel (pour courriers administratifs) :

Courriel (pour informations pratiques) :

• **Souhaite s'inscrire à la formation (9, 10 et 30 mai 2022 à Lyon).**

Chèque d'acompte n °

Prise en charge par un OPCO :

Comment avez-vous connu cette formation ?