



19, rue des Pâquerettes

69500 BRON

☎ 07 81 03 63 70

✉ centreest@ifman.fr

Stage de formation  
Inscriptions individuelles

## RÉGULER LES CONFLITS ET L'AGRESSIVITE

**Stage en distanciel (14h) et une journée en présentiel (7h)**

Le conflit fait partie de la vie mais n'est pas facile à vivre ! Cette formation s'adresse aux professionnels qui souhaitent adapter leurs réponses dans des situations d'agressivité, de conflits ou de réactions émotionnelles fortes de leur environnement (usagers, collègues, partenaires, etc.).

Quelle attitude adopter dans les conflits ? Comment réagir à l'agressivité ? Comment et quand prendre de la distance ? Que faire avant, pendant, après un moment de forte émotion ou de confrontation ? Comment favoriser le dialogue ? Comment agir et se positionner dans un groupe ?

Il s'agira de comprendre les mécanismes personnels et collectifs en jeu et leurs impacts dans les relations, les situations de tension et l'évolution des conflits. La formation aborde la question des émotions, des attitudes face au conflit, des règles et des limites, tout en explorant des pistes concrètes pour sortir de ces situations.

## Objectifs

---

### Objectif général

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

### Objectifs pédagogiques

- Sortir d'un instant de confrontation en ménageant une issue honorable pour chacun,
- Prendre en compte les processus émotionnels dans les situations d'agressivité, de tensions et de désaccords
- S'appuyer sur la loi et la règle pour prévenir et traiter les situations conflictuelles.

## Contenu (21h)

---

**Démarrage - Concepts et mécanismes** du conflit, de la violence, de l'agressivité, de la régulation non-violente des conflits (2h)

### Prendre en compte les phénomènes émotionnels (4h30)

- Les 6 familles d'émotion, les degrés d'intensité, leur fonctionnement
- Le fonctionnement du cerveau émotionnel
- L'intelligence émotionnelle et l'empathie

### 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

### Les leviers de la sortie de crise (4h30)

- 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 capacité à différer le traitement du problème et à faire référence au cadre

### Régulation et bilan (1h)

Les durées de chacun des contenus sont indicatives. Elles peuvent être ajustées en fonction des besoins et attentes du groupe de stagiaires.

## Déroulement

---

### En formation à distance (14h)

Chaque module est composé d'un travail à réaliser en autonomie (vidéo à visionner, exercices à faire, temps d'observation ou d'expérimentation en situation professionnelle...) d'une durée d'1 à 2h par semaine suivi d'un temps de classe virtuelle en visioconférence.

- Module A, démarrage et concepts : classe virtuelle le **mercredi 05/05** de 9h30 à 10h45
- Module B, émotions : classe virtuelle le **mercredi 12/05** de 9h30 à 11h30
- Module C, Communication : classe virtuelle le **mercredi 19/05** de 9h30 à 11h30
- Module D, Cadre : classe virtuelle le **mercredi 02/06** de 9h30 à 11h30
- Module E, sortie de crise : uniquement du travail en autonomie.

### Journée 3 en présentiel : le mercredi 16 juin de 9h à 17h00 à Lyon (7h)

- Accueil, retours sur ce qui a été expérimenté
- Travaux d'analyses et d'études de cas sur des situations de violence, conflit, agressivité
- Mises en situation sous formes d'exercices et de jeux de rôle : écoute et reformulation, sortie de crise, ...
- Régulation, bilan et évaluation

## Modalités pédagogiques

---

La formation allie de manière complémentaire les apports théoriques aux exercices pratiques. Elle se construit à partir des questions et des situations évoquées par les stagiaires. L'expérimentation pratique sous forme de différents jeux, exercices, saynètes utilisant le verbal et le non-verbal invite chacun à s'impliquer dans le groupe et sert de support à l'analyse et la réflexion qui suivent les exercices. Il s'agit de mettre des mots sur les ressentis, de comprendre les interactions, d'expérimenter de nouvelles attitudes, d'envisager de nouvelles réponses en vue de résoudre la difficulté rencontrée.

Chacun participe à sa propre mesure. L'écoute et l'échange au sein du groupe contribuent à la dynamique de la formation. Les apports conceptuels sont amenés sous forme d'exposés ou d'exercices actifs.

### 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.

## Evaluation

---

### Le travail d'évaluation mis en place pour ce stage repose sur 2 niveaux d'évaluation :

- **Un temps d'évaluation individuelle**

Le 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. Une fiche évaluation des compétences permettra aux stagiaires de se positionner au fil de la formation sur la progression de leurs acquis.

- **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 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 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 sur 5 semaines en 4 classes virtuelles et du travail en autonomie (14h de formation). La dernière journée (7h) a lieu en présentiel.

**Taille du groupe** - Le formateur intervient pour un groupe de 12 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 (journée en présentiel). *L'adresse sera communiquée lors de l'envoi des informations complémentaires.*

**Dates :** Du 25 mai au 22 juin 2022

En classe virtuelle : les mercredis 25 mai, 1<sup>er</sup>, 8 et 15 juin 2022 de 9h30 à 11h30

Temps de travail en autonomie : 1 à 2h par semaine.

Présentiel : le mercredi 22 juin 2022 de 9h à 17h à Lyon.

**Tarif avec prise en charge professionnelle :** 540€ la session.

**Tarif individuel et adhérents AKTO -10% :** 486€ la session.

*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 FormÉlie. 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](mailto: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 – Réguler les conflits et l'agressivité

**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 (Du 25 mai au 22 juin 2022 – distanciel et présentiel).**

Chèque d'acompte n °

Prise en charge par un OPCO :

Comment avez-vous connu cette formation ?