

Proposition pédagogique

Formation

Réguler et prévenir les conflits

avec Justine BONNE

N° de référence interne 426.2019.02

1. Le client :

Professionnels issus du secteur éducatif, associatif, de l'animation, social, culturel, médico-social....

2. L'organisme

Les Ateliers de bienveillance, activité portée par POLLEN-FORMATION – 6 Rue Thiers 07300 Tournon

Scop/Sarl à capital variable RCS Aubenas : 439 076 56300105 NII : FR63439076563

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 07 00936 07 auprès du préfet de région Auvergne Rhône Alpes.

POLLEN-FORMATION est certifié NF SERVICE FORMATION par l'AFNOR depuis 2015 et inscrit au DATADOCK

Nos engagements de services

- Un formateur référent pour chacune des actions de formations, en charge de l'élaboration pédagogique et du suivi de l'action.
- Des formations construites avec nos clients qui tiennent compte du contexte territorial.
- Une pédagogie adaptée au groupe qui vise la satisfaction des stagiaires.
- Des formateurs engagés dans une démarche de progression.

Coordonnées du responsable de formation : Justine Bonne, 06 61 35 40 63, justinebonne@ateliersdebienveillance.fr

Domaines de formation : Communication – compétences psychosociales.

3. L'action

Numéro de convention : N° 426.2019.02

Intitulé du stage : Réguler et prévenir les conflits

Formation sur mesure : non

Positionnement au sein d'un parcours de formation : Non

Forma Code : 15034 relation interpersonnelle

Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances

Langue d'enseignement : le français

Dates : jeudi 28 février et vendredi 1er mars 2019, 25 et 26 avril 2019.

Public : Professionnels issus du secteur éducatif, associatif, de l'animation, social, culturel, médico-social...

Nombre de stagiaires maximum : 18

Durée totale : 28 heures soit 4 jours de formation

Lieu : Marseille

Horaires : 08h30 – 12h00 et 13h00-16h30

Le programme pédagogique est la propriété intellectuelle de POLLEN-FORMATION. A ce titre, il ne peut être exploité sous quelque forme que ce soit, par un tiers, sans autorisation préalable de POLLEN-FORMATION.

3.1. Les objectifs

Objectifs de la formation :

- comprendre les mécanismes des conflits
- découvrir des outils pour **réguler et prévenir les conflits**
- **adopter une posture juste face au conflit**

Objectifs pédagogiques : à l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de mobiliser des compétences et auront des outils pour

Définir la notion de conflit : définir la notion de conflit, repérer le rôle de la temporalité dans le conflit, identifier l'impact de l'escalade du conflit, citer les 3 jeux psychologiques dans un conflit, définir la posture assertive ainsi que celle du médiateur

Accueillir les émotions : citer les grandes familles d'émotions et leurs fonctions, expliquer le rôle du mental et des ressentis corporels dans l'accueil des émotions, exprimer les ressentis et les besoins, identifier des outils pour accueillir les émotions de l'interlocuteur

Proposer une écoute bienveillante : distinguer l'observation factuelle du jugement, repérer les écoutes non-écoutantes, mettre en pratique des outils pour développer sa posture d'écoute, mettre en pratique une technique d'écoute empathique

Favoriser une Communication respectueuse et responsable : mettre en pratique des outils de communication non-verbale, rendre un message efficace et respectueux, formuler un message Je.

Poser un cadre assertif et bienveillant : connaître des outils pour installer un climat favorisant le respect des règles, adopter des réflexes pour clarifier un cadre, identifier les moyens de co-construire un cadre ferme et bienveillant, découvrir et pratiquer la posture assertive

3.2. Pédagogie proposée

Méthode pédagogique prévue

La progression de l'action de formation « **Réguler et prévenir les conflits** » est spécifiquement construite sur la dynamique et la pratique en groupes et sous-groupes. Afin d'installer un climat d'apprentissage sécurisant, certains jeux pédagogiques sont proposés en binôme ou trinôme. Avant de pratiquer à deux, à trois ou en groupe, les stagiaires sont aussi invités à se positionner seuls.

La participation active des stagiaires et leur implication dans le processus d'apprentissage est rendue possible grâce à l'alternance d'exercices individuels de sensibilisation ou d'entraînement, en binôme ou en groupe, à la co-construction des savoirs du groupe, à l'apport théorique et à la stimulation des intelligences multiples de chacun (spatio-visuelle, musicale, linguistique, kinesthésique...). La prise de parole en groupe est dirigée et encadrée par la formatrice pour répondre au but visé par la formation. La formatrice est à l'écoute des limites de participation des stagiaires. Elle reconnaît le droit à l'erreur, se focalisant non pas sur le jugement mais sur l'opportunité qu'offre toute expérience, dans une invitation positive à dégager des solutions.

Modalités d'organisation

La formation se déroule en présentiel.

Adaptation de contenu au stagiaire

Les activités pédagogiques proposées stimulent les intelligences multiples (cf. méthode Howard Gardner) des stagiaires (spatio-visuelle, kinesthésique, musicale, linguistique...) à travers les outils de vulgarisation, de transmission et de mémorisation qu'elle apporte.

Contenu

Séquence 1 : Définir la notion de conflits

Séquence 2 : Accueillir les émotions (fonctions, outils et techniques)

Séquence 3 : Proposer une écoute empathique (outils et techniques)

Séquence 4 : Favoriser une Communication respectueuse (verbale, non-verbale, message Je, non-jugement...)

Séquence 4 : Poser un cadre assertif et bienveillant (co-construction des règles, outils et techniques de l'assertivité)

Séquence 5 : Réguler des conflits (processus de médiation, faire face aux imprévus)

Séquence 6 : Identifier les 4 piliers de l'estime de soi

Séquence 7 : Synthèse

3.3. Moyens pédagogiques

Une salle de formation pouvant accueillir des stagiaires assis ainsi que leurs déplacements pendant les jeux pédagogiques et les activités en sous-groupe.

Support pédagogique

Les Ateliers de bienveillance fourniront un support pédagogique.

Équipement technique, matériel pédagogique et types de locaux

Le matériel pédagogique sera fourni par les Ateliers de bienveillance.

3.4. Moyens d'encadrement

Le parcours de la Formatrice

Diplômée en Communication (maîtrise linguistique, analyse des discours) et en métiers du développement culturel (DESS), Justine Bonne a travaillé en France et en Égypte (Bibliotheca Alexandrina) dans des centres de recherche et universités pour développer la culture scientifique et les partenariats France/Afrique. Elle a alors animé des formations à destination de professionnels qui travaillaient avec le jeune public.

Justine Bonne s'est consacrée au métier de professeur en lycée professionnel (Français, Communication, Histoire-géographie, éducation-civique). Suite à cette expérience, elle s'est formée à la communication non-violente (IFMAN), au développement des compétences psychosociales chez les jeunes et au soutien à la parentalité. Depuis quelques années, Justine Bonne se spécialise dans l'éducation bienveillante (www.ateliersdebienveillance.fr), les compétences psychosociales, la régulation de conflits et forme aujourd'hui des professionnels, de l'éducation, de la petite enfance, des secteurs socio-culturel, socio-éducatif, médico-social... Elle complète son approche par des techniques d'animation issues de l'éducation populaire et de la non-violence. Justine Bonne est membre de l'association Coopération pour la paix en Provence et du collectif de soutien à la parentalité De fil en soi.

3.5. Public destinataire

La formation dont cette convention fait l'objet est destinée : aux professionnels de l'éducation, des secteurs médico-social, de l'animation, socio-culturel, socio-éducatifs, associatifs, solidarité internationale, insertion professionnelle...

Effectif du stage : Minimum 8 personnes - Maximum 18 personnes

Modalités d'entrée : Les participants s'inscrivent auprès de Justine Bonne

Niveau de connaissances préalables nécessaire : aucun

3.6. Évaluation

Résultats attendus en terme de validation

Il est attendu que les stagiaires soient en capacité de mobiliser des compétences et des outils pour :

Définir la notion de conflit : définir la notion de conflit, repérer le rôle de la temporalité dans le conflit, identifier l'impact de l'escalade du conflit, citer les 3 jeux psychologiques dans un conflit, définir la posture assertive ainsi que celle du médiateur

Accueillir les émotions : citer les grandes familles d'émotions et leurs fonctions, expliquer le rôle du mental et des ressentis corporels dans l'accueil des émotions,

exprimer les ressentis et les besoins, identifier des outils pour accueillir les émotions de l'interlocuteur

Proposer une écoute bienveillante : distinguer l'observation factuelle du jugement, repérer les écoutes non-écoutantes, mettre en pratique des outils pour développer sa posture d'écoute, mettre en pratique une technique d'écoute empathique

Favoriser une Communication respectueuse et responsable : mettre en pratique des outils de communication non-verbale, rendre un message efficace et respectueux, formuler un message Je.

Poser un cadre assertif et bienveillant : connaître des outils pour installer un climat favorisant le respect des règles, adopter des réflexes pour clarifier un cadre, identifier les moyens de co-construire un cadre ferme et bienveillant, découvrir et pratiquer la posture assertive

Les modalités de l'évaluation de l'action sont :

- évaluation de la progression personnelle des savoirs, des savoir-être, savoir-faire des participants : par une auto-évaluation qui sera distribuée au début et à la fin de chaque journée
- évaluation des connaissances techniques par des exercices écrits

Attestation de fin de formation

A l'issue du stage, une attestation des acquis de formation, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, sera délivrée mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Mesure de la satisfaction des stagiaires

L'action se termine par une évaluation de la satisfaction des stagiaires.

Le suivi de l'exécution de l'action

Une note d'évaluation sera transmise au client afin d'apprécier l'atteinte des objectifs, les conditions de déroulement pédagogique et matériel de la session, la satisfaction des stagiaires ainsi que leurs acquis sous forme de synthèse.

4. Modalités financières

Toute formation fait l'objet d'une convention signée obligatoirement avant le début de la formation. Les conditions financières et les modalités d'organisation seront présentées dans la convention de formation ainsi que dans les conditions générales de vente de POLLEN FORMATION.

- Frais pédagogiques

- Particulier : 500 euros (possibilité de proposer un **paiement en plusieurs fois**)
- Prise en charge financière (OPCA, employeur, Pôle emploi...) : 650 euros

Ces tarifs ne prennent en compte ni l'hébergement, ni la restauration.

ANNEXE : PROGRAMME DE LA FORMATION

Ce programme est donné à titre indicatif ; le rythme et le temps accordé aux séquences, objectifs, thèmes peuvent évoluer en fonction des besoins du groupe mais les contenus et les objectifs de formation seront respectés.

Journée 1

Introduction

- Découvrir les connaissances vulgarisées sur la maturité et la plasticité du cerveau

Séquence 1 : Comprendre les conflits

- Définir le conflit (identifier le rôle de la temporalité, l'escalade, le mécanisme d'un conflit...)
- Repérer les leviers et les barrières à la régulation de conflit (les jeux psychologiques, la posture assertive...)
- Transformer le conflit de personne en conflit d'objet

Journée 2

Séquence 2 : Le rôle des émotions dans le conflit

- Expérimenter et définir ce qu'est une émotion
 - Identifier les caractéristiques des grandes familles d'émotion
 - comprendre la nature et la fonction d'une émotion
 - comprendre le mécanisme d'une émotion
- Identifier et exprimer ses émotions :
 - reconnaître les émotions, des ressentis et des besoins
 - exprimer ses émotions, ressentis et besoins
- Accueillir les émotions
 - Techniques, outils et pistes de réflexion pour accueillir les émotions

Séquence 3 : Proposer une écoute empathique

- S'entraîner aux postures non-jugeantes
- Développer sa qualité d'écoute
- Expérimenter différents types d'écoute
- Définir l'écoute empathique
- S'entraîner aux techniques d'écoutes empathiques, soutenantes et non-jugeantes (reformulation, écoute active, questionnement invitant...).

Journée 3

Séquence 3 : Favoriser une Communication respectueuse

- Développer une communication non-verbale soutenante et assertive
- Développer une communication verbale efficace et respectueuse (message clair, message Je...)

Séquence 4 : Le rôle du cadre dans le conflit

- S'exercer à la posture d'autorité bienveillante :
- Connaître Techniques et outils pour poser un cadre bienveillant

- Co-construire des règles adaptées (méthodologie en 7 C, intérêt)
- Distinguer la punition, la sanction, la conséquence et la solution aidante

Journée 4

Séquence 6 : Identifier les 4 piliers de l'estime de soi pour prévenir des conflits

- Outils pour développer les 4 piliers de l'estime de soi
 - sentiment d'appartenance
 - sentiment de compétence
 - sentiment de sécurité
 - sentiment de connaissance de soi
- Connaître et utiliser les intelligences multiples (cf. Howard)

Séquence 7: Synthèse

- Retours d'expériences
- Évaluation des acquis
- Auto-évaluation des acquis des professionnels
- Synthétiser les savoirs, les savoir être, les savoir faire acquis