



IFMAN Sud -Ouest

Catalogue 2016

Améliorer la qualité
des relations

Des formations pour :

Penser les relations au sein de l'équipe, avec les usagers ;
Savoir gérer les situations de tension, de conflit, d'agressivité dans les services,
Favoriser le dialogue dans le respect de chacun,
....



Sommaire :

Qui sommes-nous ?	Page 3
Notre démarche pédagogique, nos modalités de formations	Page 4
Nos formations	Page 5 à 24
<i>Utiliser au travail les outils de la communication, du dialogue et de l'écoute</i>	
- La communication relationnelle dans le cadre professionnel	page 5
- L'écoute active au service des relations	Page 6
- Approfondir les techniques de communication et d'écoute active	Page7
- La médiation	Page8
<i>Améliorer les relations au sein de l'équipe et avec les usagers</i>	
- Les émotions au travail	Page 9
- Mieux se connaître pour mieux communiquer	Page 10
- La cohésion et la coopération au sein de l'équipe	Page11
- Transformer les conflits, apaiser les situations conflictuelles	Page12
- Faire face à l'agressivité	Page13
- Le stress au travail	Page14
- Accueillir un usager en difficulté	Page15
- La bientraitance relationnelle	Page16
- Savoir animer une réunion	Page18
- Cadre et règles pour la vie collective	Page19
<i>Les compétences relationnelles de l'équipe encadrante dans la relation éducative</i>	
- Exercer un autorité bienveillante, sanctionner sans punir	Page20
- Développer les compétences relationnelles des enfants	Page 22
- Accompagner les émotions des enfants	Page 23
- Posture éducative et contenance	Page 24
L'analyse des pratiques professionnelles	Page 26
Ceux qui nous font confiance.....	Page 28

Nous contacter :



**Maison des Associations
15 avenue Tarayre
12000 RODEZ**

**05 65 69 46 20
06 31 85 92 41**

ifman.so@wanadoo.fr



Qui sommes-nous ?

L'IFMAN Sud-Ouest (Institut de recherche et de formation du Mouvement pour une Alternative Non-violente) créé en 2003, a pour but de développer une activité spécifique de formation à la régulation des relations conflictuelles, afin d'améliorer la qualité des relations et construire des alternatives à la violence.

L'IFMAN Sud Ouest est membre d'un réseau national composé de sept IFMAN.

Ce réseau a une activité de recherche pédagogique qui lui permet d'actualiser en permanence ses compétences et conduit à des publications.

Accompagner le personnel au sein des établissements ...

Les salariés sont des êtres sensibles, avec des histoires, des besoins, des intérêts particuliers à chacun. Une définition claire des fonctions et statuts de chacun, une parole régulière sur les problèmes ou frustrations rencontrés, sont nécessaire au bon fonctionnement de la structure.

L'IFMAN Sud-Ouest propose des formations qui permettent de développer des compétences relationnelles et des aptitudes au travail d'équipe, aux relations avec les usagers...

Ces formations peuvent aussi répondre à des besoins plus spécifiques relatifs aux situations de tension, de conflits, d'agressivité...

**La non-violence,
un sens et une force pour agir**

Notre démarche pédagogique

La fin est dans les moyens. Partant de situations vécues au quotidien, la formation lie la réflexion théorique, l'expérimentation pratique et la recherche d'issues concrètes. Elle permet de mettre des mots sur les ressentis pour prendre du recul, de comprendre les interactions, d'identifier les réactions face aux situations difficiles, d'expérimenter de nouvelles attitudes, d'échanger et de chercher ensemble des réponses aux cas exposés pendant la formation.

L'expérimentation pratique invite les stagiaires à s'impliquer dans le groupe. Il est proposé divers exercices, des études de cas, des mises en situation, du théâtre forum, des jeux de rôle...

Les repères théoriques, donnés sous forme d'exposés ou à travers des exercices actifs, viennent au fur et à mesure répondre aux exemples concrets donnés par les participants.

Valoriser les capacités de chacun. Chaque participant s'engage à sa propre mesure. Les notions de confidentialité et de non-jugement, explicitées dès le début de la formation, font l'objet d'un contrat entre l'intervenant et les participants. L'écoute et l'échange au sein du groupe contribuent à la dynamique de la formation.

Des formations préparées avec les participants. Les formations organisées au sein d'une institution peuvent être précédées d'une rencontre avec un(e) directeur(trice), un(e) responsable ou les participants pour entendre leurs besoins, leurs appréhensions et éventuellement les associer à l'élaboration du projet de formation.

Le contenu et la durée des formations sont adaptés à la demande des établissements.

Nos modalités de formation

Durée des formations : de 2 à 4 journées suivant les formations

Nombre de participants : de 8 à 14 personnes

Lieu : salle suffisamment grande pour se mouvoir (tables faciles à déplacer) avec la possibilité de faire éventuellement du bruit sans gêner le voisinage.

Matériel: un paper-board

Nos formations

Utiliser au travail les outils de la communication, du dialogue et de l'écoute

La communication relationnelle dans le cadre professionnel

Dans une profession de relation avec du public (patients, usagers, jeunes, résidents, bénéficiaires...), dans une équipe de travail, communiquer n'est pas toujours facile, notamment lorsque nous sommes blessés, touchés par l'attitude de l'autre.

Parfois nous n'osons pas dire ce qui nous dérange ou faire une remarque par peur de blesser ce qui provoque des malentendus, de l'incompréhension, de l'agacement et du ressentiment, parfois nous nous exprimons dans l'émotion et notre parole peut être maladroite et bloquer la communication sans le vouloir.

Comment dialoguer dans un respect mutuel ? Comment donner un conseil, faire une remarque qui peut être difficile à entendre sans blesser, comment dire pour avoir des chances d'être entendu sur des points importants ?

Comment réagir face à des reproches ou à l'expression de colère par un dialogue sans violence ?

Cette formation propose de découvrir un mode de communication, qui permet de s'exprimer plus clairement tout en prenant soin de la relation.

La pratique de ce langage permet de se libérer des interprétations, des jugements formulés habituellement qui mettent automatiquement l'interlocuteur sur la défensive pour aller vers une communication plus constructive.

Outil simple et puissant, il facilite les relations avec les personnes avec qui nous sommes en relation dans le cadre du travail aussi bien dans la vie quotidienne que dans les relations conflictuelles.

Objectifs

- ↳ Expérimenter une technique de communication qui permet l'expression dans le respect de chacun afin d'avoir des relations plus sereines ce qui réduit les tensions au travail dans l'équipe et avec le « public ».
- ↳ Mettre en pratique cette approche dans les situations relationnelles insatisfaisantes à partir de mises en situation.

Contenu

↳ Observation et description d'une situation de manière la plus objective possible, en mettant de côté ses propres jugements et interprétations.

Dans un échange avec un usager ou un collègue lorsque nous mélangeons observation (d'une situation donnée) et jugement sur la personne, celle-ci risque de se sentir critiquée et par ce fait ne peut pas nous entendre.

Dans un rapport ou un échange en équipe le fait de rester sur des points objectifs et d'éviter les interprétations permet un travail plus rapide et efficace.

↳ Identification et gestion des émotions pour éviter les réactions émotionnelles dans l'instant ce qui est source de conflit.

Si besoin expression des sentiments sans accuser, ce qui permet d'établir plus facilement un lien avec autrui et amène une ouverture dans la communication.

↳ Identification des besoins. Observer qu'il est plus habituel d'analyser les torts des autres, que d'énoncer clairement les besoins pour réaliser à bien son travail en cherchant les moyens pour y répondre.

↳ Formulation de demandes claires afin de pouvoir être plus efficace dans le travail. Prendre conscience qu'une demande précise rend les relations plus simples, car il n'y a plus de ressentiment lié à l'attente insatisfaite et notre interlocuteur sait exactement ce que l'on désire.

↳ Mise en pratique de chaque point de la communication relationnelle dans les situations difficiles vécues par les participants dans le cadre de leur travail.

L'écoute active au service des relations :

Relation avec les collègues, relation d'aide ou d'accompagnement (usagers, patients, bénéficiaires, jeunes ...)

Dans une démarche globale de communication, développer sa capacité d'écoute est une compétence essentielle pour accueillir ce qui est exprimé, que ce soit une émotion intense, la peur, la colère, la peine ou les difficultés, la confusion, le désarroi, la souffrance ...

La formation aide à expérimenter les attitudes et les paroles qui vont permettre à celui qui se confie de se sentir en confiance ou à la personne qui vit une situation souffrante de se sentir mieux.

La relation d'aide repose sur la capacité à amener l'individu à mobiliser ses ressources et à découvrir ses propres réponses afin de mieux vivre une situation difficile ou parfois la vie quotidienne. Cette attitude implique une capacité d'écoute empathique.

Cette écoute, sans jugement, sans interprétation et sans recherche d'une solution immédiate, a pour objectif de permettre à celui qui est écouté de pouvoir prendre du recul, d'apaiser un état émotionnel intense, d'éclaircir un problème, de favoriser des prises de conscience...

L'écoute empathique demande d'être sensible et conscient de ce qui se passe en soi pour ne pas le projeter sur l'interlocuteur afin de rester dans cette relation d'aide avec beaucoup de sensibilité et d'empathie tout en restant professionnel en gardant la distance nécessaire.

La formation aidera à repérer ses propres émotions ce qui permet de ne pas en être le jouet afin de mieux se recentrer sur celui qu'on accompagne.

Objectifs

- ↳ Repérer les différentes attitudes d'écoute ainsi que la manière habituelle d'écouter du professionnel dans le cadre du travail;
- ↳ Développer des capacités d'écoute empathique afin de faciliter l'approche et la confiance avec un patient ou un usager.
- ↳ Acquérir des savoir-faire, des attitudes et techniques propres à l'écoute active pour éclaircir un problème ou une demande de l'interlocuteur rapidement.
- ↳ Développer des savoirs-être pour saisir en profondeur l'essentiel de ce qui est dit et reformuler avec justesse ce qui a été entendu ;
- ↳ Savoir discerner les situations propices à l'écoute du vécu et de l'émotion de celles qui réclament la recherche de solutions ou une aide technique.

Contenu

- ↳ **Les différentes attitudes d'écoute :**
 - Observation de notre manière habituelle d'écouter un usager, un patient, ou un collègue.
 - Repérage des différentes attitudes d'écoute et des conséquences pour l'interlocuteur (Aide véritable ou prise en charge).
 - Les effets de la non-écoute.
- ↳ **Intérêt de l'écoute empathique.**
 - Expérimentation de l'attitude qui permet d'établir la confiance dans une situation d'accueil, de premier contact, de relations difficiles, d'accompagnement...
- ↳ **Ecoute des faits objectifs:**
 - Entraînement à la reformulation, résumer l'essentiel pour approfondir les problèmes exprimés.
 - Reformulation des observations sans interprétation et sans jugement, ce qui facilite la relation.
- ↳ **Repérage des manifestations corporelles** qui donnent des indications précises sur ce que vit la personne accueillie.
- ↳ **Exercices d'entraînement à l'écoute**, attitudes, savoir-être et techniques propres:
 - à l'écoute active pour éclaircir rapidement un problème ou des paroles floues, imprécises, maladroitement parfois,
 - à l'écoute empathique pour faciliter la confiance, apporter un soutien et une aide psychologique précieuse.
- ↳ **La prise de recul professionnelle.**
 - Exercices de gestion de son émotion,
 - Différence entre empathie et sympathie,
 - La distanciation nécessaire dans le cadre professionnel tout en restant dans l'empathie,
 - Les pièges et les limites de l'écoute et de la relation d'aide.
- ↳ **Travail sur l'accompagnement et la relation d'aide à partir de mises en situation.**

Approfondir les techniques de communication et d'écoute active : faciliter le travail d'équipe, les relations avec les usagers et être capable de faire face aux situations difficiles

Pré-requis : Avoir suivi le module « La communication relationnelle dans le cadre professionnel »

Bien que l'envie de modifier sa manière de communiquer peut être réelle, la mise en pratique demande du temps et de l'expérimentation.

Lors de cette formation, nous reviendrons sur les expériences de communication vécues au travail afin de mieux comprendre et d'analyser ce qui a fonctionné ou pas.

Cette formation permet de faciliter l'appropriation de la communication dans le respect de chacun.

Objectifs

- ↳ Analyser ce qui se joue dans la relation avec le « public » avec qui nous travaillons.
- ↳ S'entraîner à l'écoute principalement dans les situations où nous sommes impliqués (difficultés ou conflits avec les usagers, collègues, hiérarchie).
- ↳ Savoir poser des limites dans le respect, savoir dire non, ...
- ↳ A partir des situations vécues au travail, repérer les mécanismes qui bloquent le processus de communication.
- ↳ Ancrer de nouvelles aptitudes de communication qui facilitent les relations avec les personnes avec qui nous travaillons.

Contenu

- ↳ Positionnement juste, professionnel et humain dans la relation avec le public
- ↳ Expérimentation des capacités d'écoute principalement dans les situations difficiles ou conflictuelles, pour mieux communiquer avec les usagers ou les collègues.
 - Entraînement à la reformulation, afin d'entendre les ressentis, les problèmes et les besoins de celui avec qui l'on échange. Il devient ensuite possible de négocier une entente qui respecte chacun.
 - Développement des aptitudes qui aident une équipe à être efficace tout en respectant chacun.
 - Accueil verbal et non-verbal d'une personne.
 - L'écoute en tant que tiers
- ↳ Pratique de la communication relationnelle dans la vie quotidienne au travail et entraînement à la communication sans violence dans des situations de conflits.
 - A partir de situations vécues par les participants, mise en pratique de la communication relationnelle
- ↳ Repérage des paramètres qui font obstacle à une communication apaisée
 - Contexte environnemental
 - Etat émotionnel de l'autre et de soi ...
- ↳ Entraînement à l'affirmation :
 - oser dire non lorsque c'est nécessaire... tout en maintenant le dialogue
 - faire respecter un refus ou une règle de l'institution
 - poser une limite de manière non violente dans un contexte professionnel

La médiation

Dans le cadre professionnel, vous pouvez être témoins de conflits entre des collègues, des jeunes, des personnes qui se côtoient. Vous pouvez vivre de l'agacement, de la gêne et de l'impuissance.

Vous pouvez apporter une aide en acquérant des savoir-faire de médiateur de proximité.

Le médiateur est une personne qui intervient pour faciliter la communication, pour recréer un lien, pour rétablir la relation.

Etre cet intermédiaire relationnel nécessite des compétences :

- d'écoute sans aucun parti pris
- d'accueil des ressentis sans jugement
- de distanciation
- de tolérance
- et de compréhension des fonctionnements relationnels.

Ce stage donnera l'occasion de développer ces compétences en expérimentant le rôle de médiateur.

Objectifs

- ↪ S'exercer à l'écoute sans parti pris et à la reformulation des ressentis.
- ↪ Développer les savoir-faire de la médiation.
- ↪ Expérimenter des médiations entre deux personnes.

Contenu

- ↪ Le non-jugement
- ↪ L'accueil du vécu émotionnel
- ↪ La reformulation
- ↪ L'écoute sans aucun parti pris
- ↪ La distanciation nécessaire
- ↪ La prise de conscience de ses propres émotions pour qu'elles n'interfèrent pas le processus de médiation.
- ↪ L'expérimentation de la médiation.

Les émotions au travail : reconnaître ses émotions ou celles des autres pour mieux les contrôler

Que faire lorsque la colère nous envahit, lorsque la peur nous empêche de parler ou d'agir, lorsqu'un interlocuteur vit une émotion intense ?

Ces émotions qui nous habitent sont une des caractéristiques essentielles de l'être humain. Elles jouent un rôle considérable dans nos relations.

Les émotions s'impriment en nous et se renforcent si elles sont niées, rejetées. Elles peuvent resurgir de manière inappropriée et souvent incompréhensible.

Non reconnues elles peuvent prendre le pouvoir sur la raison et nous empêcher de faire des choix judicieux, de poser des actes justes, elles nous entraînent parfois, à prononcer des paroles ou avoir un comportement que nous regrettons ensuite.

Les émotions ont besoin d'être reconnues accueillies, acceptées.

- Comment reconnaître une émotion avant qu'elle ne prenne le pouvoir ?
- De quoi m'informe-t-elle ? Qu'est-ce qui la déclenche ?
- Comment l'exprimer sans agressivité ?
- Comment l'apaiser sans la refouler ?
- Comment accueillir l'émotion de l'autre, rester sensible sans devenir fragile ?

La formation permettra de **mieux connaître les réactions émotionnelles qui nous perturbent, elle donnera des clés pour mieux comprendre ce qui les déclenche et les alimente.**

Nous expérimentons des attitudes pour se mettre à l'écoute de notre émotion et de celle de notre interlocuteur afin de pouvoir les gérer de la manière la plus satisfaisante possible.

Objectifs

- ↳ Apprendre à décrypter ses émotions pour mieux les vivre au fur et à mesure qu'elles surgissent et ne pas se laisser déborder par elles.
- ↳ A partir d'exercices, reconnaître, leurs manifestations corporelles, émotionnelles et mentales
- ↳ Comprendre leur utilité en particulier dans les relations avec les autres.
- ↳ Avoir des outils pour mieux les maîtriser dans les situations difficiles dans un cadre professionnel.
- ↳ Trouver une souplesse émotionnelle qui permette de ne pas se laisser emporter par la colère ou paralyser par la peur dans une situation de relation professionnelle.
- ↳ Apprendre à nommer son émotion au lieu de porter des jugements sur les autres ce qui permet d'améliorer les relations que ce soit avec les collègues ou le public.
- ↳ Développer l'empathie envers soi et envers les autres.
- ↳ Accompagner l'émotion d'autrui
- ↳ Décrypter ses émotions et acquérir des moyens de les gérer afin de ne pas se laisser submerger en situation de forte tension.
- ↳ Pouvoir exprimer un désaccord sans agresser.
- ↳ centrer pour entendre ce qui se passe pour l'autre.
- ↳ Imaginer des solutions qui respectent chacun.

Contenu

- ↳ Les familles d'émotion, les signes corporels qui permettent d'identifier chacune,
- ↳ Les fonctions de l'émotion : indicateur, signal,
- ↳ Les différentes phases du processus émotionnel,
- ↳ Les éléments extérieurs et les causes profondes personnelles qui déclenchent l'émotion,
- ↳ La reconnaissance et l'accueil de sa propre émotion et de celle de son protagoniste,
- ↳ La différence entre le jugement et l'expression de l'émotion,
- ↳ La prise de conscience du mécanisme du mimétisme émotionnel dans les situations de tensions,
- ↳ L'empathie envers soi et envers l'autre,
- ↳ L'expression responsable du vécu émotionnel,
- ↳ La prise de distance émotionnelle,
- ↳ L'apaisement de l'émotion par des exercices corporels.

Mieux se connaître pour mieux communiquer :

Les fonctionnements relationnels

Cette formation aidera dans un premier temps à prendre conscience et comprendre ce qui se passe lorsque le salarié est confronté à l'expression de la frustration, la déception, la colère, un comportement désagréable ou accusateur parfois des paroles agressives de la part de certaines personnes dans le cadre du travail.

Lorsque nous sommes touchés ou blessés par des paroles ou un comportement d'une personne, et chacun a sa propre sensibilité, nous réagissons le plus souvent par le retrait, l'évitement de la relation ou le reproche, le jugement et parfois l'agressivité.

Ces réactions défensives provoquent soit une baisse d'énergie et d'efficacité si on reste dans l'impuissance soit aggravent la situation si la personne se sent jugée ou non entendue

Il est parfois difficile de savoir comment se situer à ce moment-là.

A partir des cas rencontrés la formation propose de travailler sur les attitudes professionnelles qui permettent de gérer ces situations dans le respect de chacun, mais aussi d'aider à trouver des moyens de protection pour ne pas être dérangé.

Objectifs

- ↳ Mieux connaître, comprendre et sortir des réactions défensives dans les situations difficiles pour le salarié.
- ↳ Acquérir de nouveaux moyens de réagir aux situations conflictuelles par la connaissance des fonctionnements psychologiques relationnels.
- ↳ Prendre conscience des peurs et des réactions défensives (souvent inconscientes) qu'elles entraînent pour ne plus en être le jouet.
- ↳ Acquérir des moyens pour se positionner comme professionnel au moment où l'accueil ou la rencontre avec une personne devient difficile.
- ↳ Mettre en place des moyens de protection pour être davantage disponible dans son travail.

Contenu

- ↳ **Les peurs:**
 - Prise de conscience des peurs souvent inconscientes qui nous habitent, des réactions défensives qu'elles entraînent et des conséquences sur la relation et le travail.
 - Moyens pour les apprivoiser (exercices corporels, respiration) et travail psychologique de reconnaissance et d'acceptation.
- ↳ **Les réactions défensives :**
 - Reconnaissance de nos réactions défensives
 - Pistes pour les modifier de manière satisfaisante pour soi et pour l'autre.
- ↳ **Positionnement positif :**
 - Expérimentation des attitudes, postures, paroles qui permettent de rester dans un positionnement professionnel dans les situations où nous nous sentons démunis.
- ↳ **Les différents moyens de protection qui permettent de développer l'estime de soi et le mieux-être dans les relations**
- ↳ **La responsabilité dans la relation et dans sa vie**
 - La notion de responsabilité par rapport au vécu émotif pour sortir de l'impuissance, de la position de victime, de la résignation et ainsi redevenir actif.
 - Ma responsabilité (et non ma culpabilité) dans une relation ou situation insatisfaisante.

La cohésion et la coopération au sein de l'équipe : Développer l'esprit d'équipe

Une équipe de travail c'est un groupe de personnes qui interagissent afin de remplir ensemble les missions qui lui sont confiées.

Fonctionner en équipe est utile et riche.....lorsque les paramètres nécessaires à un fonctionnement efficace sont réunis...

Rivés sur l'immédiat du quotidien les professionnels ou les bénévoles d'association sont souvent envahis par les urgences, le stress, les habitudes, les non-dits ce qui créent souvent des tensions ou des situations conflictuelles.

Les membres d'une équipe sont des êtres sensibles, avec des histoires, des besoins, des intérêts particuliers à chacun. Une définition claire des fonctions et des statuts, une parole régulière sur les problèmes ou frustrations rencontrés sont nécessaires au bon fonctionnement de la structure et à l'entretien de sa toile relationnelle.

Cette formation a pour but de vous aider à **repérer les causes des difficultés** de fonctionnement au sein des équipes dans lesquels vous êtes actifs, à en comprendre **les enjeux organisationnels, structurels et personnels** et à **trouver des moyens pour améliorer la situation**.

Objectifs

- ↳ Analyser les situations qui posent problème,
- ↳ Comprendre les mécanismes de groupe,
- ↳ Identifier les causes des dysfonctionnements d'équipe,
- ↳ Si besoin pour certaines équipes, acquérir des outils pour définir les responsabilités, les fonctions et les tâches de chaque membre, les processus et les champs de décisions individuels ou collectifs,
- ↳ Expérimenter des outils pour améliorer les prises de décision,
- ↳ Pouvoir exprimer un désaccord sans agresser,
- ↳ Mettre en œuvre ses capacités d'écoute,
- ↳ Elaborer un projet en équipe,
- ↳ Améliorer le fonctionnement relationnel par l'acquisition des repères nécessaires pour la mise en place d'espaces de régulation,
- ↳ Imaginer des solutions qui respectent chacun.

Contenu

- ↳ Les phénomènes de groupe,
- ↳ Les besoins d'un groupe pour bien fonctionner,
- ↳ Outils pour mettre en place une définition et un contenu clair des responsabilités et des tâches,
- ↳ Différence entre rôles et fonctions,
- ↳ Repérage des différents besoins : usagers, professionnels ou bénévoles, institution ou association,
- ↳ Inefficacité/efficacité du fonctionnement,
- ↳ Méthode de prise de décision respectueuse de chacun,
- ↳ Circulation de l'information,
- ↳ Affirmation, expression d'un désaccord, d'une remarque dans le respect,
- ↳ Intérêt de la cohérence de l'équipe,
- ↳ Les temps de régulation, un espace pour améliorer les relations.

Transformer les conflits, apaiser les situations conflictuelles

Que ce soit dans un contexte professionnel, associatif ou familial, le conflit fait partie de la vie quotidienne.

Le conflit n'est pas la violence, il naît de confrontations d'intérêts, de valeurs, de différences, de désaccords, de malentendus, de non-dits, de besoins légitimes différents, de fonctions mal définies, de peurs, de blessures personnelles...

Mal géré le conflit provoque des blessures, une distance dans la relation, une baisse d'efficacité parfois même de l'agressivité ou de la violence,

Un conflit régulé de manière constructive amène des relations plus authentiques, il permet de développer la capacité de chacun à s'affirmer, à accepter la différence et à composer avec l'autre.

La rencontre des situations de conflit, conduit à s'interroger sur les moyens d'y faire face.

A partir des préoccupations des participants, la formation propose des exercices et des repères théoriques pour **analyser les conflits et des moyens pratiques pour agir au quotidien.**

Objectifs

- ↳ Comprendre les mécanismes du conflit
- ↳ Identifier les causes
- ↳ Découvrir les différentes attitudes face au conflit et les conséquences pour soi et pour la relation.
- ↳ Identifier les besoins de chacun dans une situation conflictuelle et voir comment y répondre.
- ↳ Repérer le mimétisme émotionnel dans une situation d'affrontement pour éviter de rentrer dans le jeu agressif de l'autre.
- ↳ Décrypter ses émotions et acquérir des moyens de les gérer afin de ne pas se laisser submerger en situation de forte tension.
- ↳ Pouvoir exprimer un désaccord sans agresser.
- ↳ Se décentrer pour entendre ce qui se passe pour l'autre.
- ↳ Imaginer des solutions qui respectent chacun.

Contenu

↳ Découvrir des repères autour du conflit,

- Les représentations individuelles du conflit et les différents moyens de le transformer.
- Les différents positionnements face au conflit.
- Conflits d'intérêt légitimes et conflits de personnes destructeurs.

↳ Réguler les émotions,

Au cœur d'un désaccord, les tensions émotionnelles s'alimentent mutuellement. L'insupportable expression de colère de l'un entraîne la colère ou la peur de l'autre.

- Les manifestations et le rôle des émotions,
- Le processus du mimétisme émotionnel et la conscientisation de ses propres ressentis.
- Expérimentation de moyens pour apaiser ses émotions et celles d'autrui dans l'instant d'affrontement.

↳ Favoriser le dialogue et l'écoute empathique,

- Expression d'un désaccord, ou ce qui nous a blessés en respectant l'autre et en restant dans le dialogue.
- Perception et accueil de l'état émotionnel de l'autre.
- Entraînement à l'écoute empathique.

↳ Interroger le fonctionnement collectif,

Si nécessaire regard sur les fonctions, statuts, règles, répartition des tâches, temps de régulation, sanctions

↳ Négocier de manière créative et coopérative,

Recherche collective de pistes de réponses aux conflits vécus par les participants.

Faire face à l'agressivité

Les professionnels sont parfois confrontés à de l'agressivité de la part de certains usagers.

Dans un travail d'équipe, nous pouvons nous sentir blessés, voire agressés par les paroles ou actes de ceux que nous côtoyons.

Si l'on peut comprendre ce qui conduit une personne à un comportement violent, on ne peut l'accepter.

Lorsque le professionnel est confronté à de l'agressivité de la part d'un usager ou d'un patient, il est préférable d'utiliser d'autres registres que le strict recours au raisonnement qui souvent ne peut être entendu dans un état émotif intense.

Il y a lieu tout d'abord de gérer un processus émotionnel pour apaiser des réactions qui peuvent devenir violentes. Cette aptitude passe par un travail sur ses propres réactions émotionnelles avant de pouvoir agir sur celles du protagoniste ainsi que par la connaissance de savoir-faire qui offrent une sortie à la crise.

Comment répondre à un interlocuteur dont le comportement est désagréable voire agressif ? Quelle attitude corporelle, quelles paroles peuvent apaiser un comportement agressif ?

Comment ne pas se laisser imprégner par l'émotion perturbatrice de l'autre ?

Comment réagir dans une situation d'affrontement, comment se protéger face à l'agressivité. ?

La formation donnera des pistes pour répondre à ces questions.

Objectifs

- ↳ Comprendre le mécanisme et les causes de l'agressivité.
- ↳ Prendre conscience du mimétisme émotionnel en jeu dans les situations d'affrontement pour que le professionnel y soit vigilant et puisse ainsi éviter l'escalade de la violence..
- ↳ Développer la capacité à gérer son émotion, à se positionner corporellement face à un comportement agressif afin de l'apaiser.
- ↳ Mettre en œuvre ses capacités d'écoute pour accueillir l'émotion de colère de l'interlocuteur (lorsque c'est possible et approprié) afin de faire baisser les tensions.
- ↳ Découvrir des repères sur lesquels s'appuyer pour sortir de la crise.
- ↳ Acquérir des moyens pratiques pour mieux gérer les situations d'agressivité dans l'urgence
- ↳ Trouver des moyens pour anticiper et se sentir en sécurité dans son travail ou lieu d'intervention.
- ↳ Elaborer un projet en équipe,
- ↳ Améliorer le fonctionnement relationnel par l'acquisition des repères nécessaires pour la mise en place d'espaces de régulation,
- ↳ Imaginer des solutions qui respectent chacun.

Contenu

- ↳ **L'instant de crise. La contagion des émotions.**
 - Prise de conscience du mécanisme du mimétisme émotionnel dans les situations de tensions.
 - Accueil de ses propres émotions et de celles de son interlocuteur.
 - L'empathie.
 - L'attitude corporelle et l'écoute pour apaiser un interlocuteur en colère.
 - La place du cadre.
 - L'organisation collective dans la prévention des actes violents.
 - Le recours à des éléments tiers pour stopper l'escalade dans l'affrontement.
 - La sortie honorable pour chacun.
- ↳ **Après l'instant de crise.**
 - La libération de l'émotion.
 - L'anticipation et la prévention.
 - L'évaluation de l'évènement, les conséquences et la suite à donner.

Le stress au travail : ses manifestations, ses conséquences Comment le gérer?

Le stress est un mécanisme normal d'adaptation de l'organisme, c'est donc une énergie qui peut être positive. Cependant, lorsqu'il est accumulé, répétitif ou trop fort, il peut être mal vécu et néfaste pour l'entourage.

Dans leur pratique professionnelle, les personnels sont confrontés à des situations stressantes : le bruit, la surcharge de tâches à effectuer (à un temps t ou de manière plus répétée), ... Ces éléments peuvent développer un état de stress et générer baisse de productivité ou absentéisme. Mais alors:

- Comment identifier les déclencheurs pour anticiper notre réaction face au stress?
- Quelles sont les manifestations du stress?
- Quelles sont les conséquences pour la personne et pour son entourage?
- Quelles techniques pour le gérer?

Cette formation aidera le professionnel à repérer son état émotionnel et proposera apports théoriques et outils pratiques pour mieux connaître le mécanisme du stress et apprendre à l'apaiser.

Objectifs

- Comprendre ce qu'est le stress : définition et mécanismes physiques et émotionnels en jeu.
- Analyser les causes et les moyens d'actions pour éviter le stress.
- Repérer les émotions et les décrypter pour mieux les vivre au fur et à mesure qu'elles surgissent et ne pas se laisser déborder par elles.
- Connaître les effets négatifs d'un stress intense ou régulier sur soi et sur la relation.
- Acquérir des outils pour agir sur les causes du stress et apaiser les émotions qui y sont liées.

Contenu

- Repères conceptuels autour du stress.
- Les causes du stress et les moyens d'y remédier.
- Les émotions : description, manifestations physiques, les émotions comme indicateur, signal.
- Les conséquences du stress.
- Techniques de gestion du stress : respiration, outils pratiques, préparation à une situation stressante, ...

Accueillir un usager en difficulté

Pour les professionnels de l'accueil, faire face à une personne en grande difficulté peut rendre beaucoup plus délicates les fonctions d'information, de conseil ou d'accompagnement, notamment dans les cas où de fortes émotions sont présentes, avec parfois de l'agressivité ou de la colère de la part de l'usager.

Comprendre les processus en jeu dans ce type de situation et acquérir des outils pour y faire face, peut permettre un apaisement et une plus grande efficacité des échanges.

Cette formation permettra :

- ✚ **D'approfondir l'écoute et l'échange avec une personne en difficulté pour favoriser son autonomie dans la prise en charge de ses problèmes et/ou apporter efficacement l'aide nécessaire,**
- ✚ **De développer des savoirs-faire et savoirs-être pour accueillir les personnes dans leur problématique et leur sensibilité.**

Objectifs

- ✚ Savoir repérer rapidement et accueillir l'état émotionnel perturbé d'un usager afin de l'apaiser.
- ✚ S'exercer à l'écoute empathique dans une profession d'accueil pour rassurer les personnes qui se présentent.
- ✚ Développer les capacités d'empathie, de compréhension, de non-jugement ce qui permettra aux personnes accueillies de se sentir en confiance.
- ✚ S'exercer à la reformulation appropriée afin d'aider un usager à clarifier ses besoins et demandes.
- ✚ Prendre conscience de ce qui peut empêcher personnellement l'écoute et l'empathie pour ne pas projeter ses propres blocages ou peurs sur le public.
- ✚ Apprendre à accueillir une émotion intense afin d'apaiser des attitudes défensives qui pourraient devenir agressives...
- ✚ Comprendre les réactions agressives, comment elles se construisent... et s'apaisent.
- ✚ Acquérir des savoir-faire pour gérer rapidement sa propre émotion face à l'expression d'une situation difficile à entendre afin de prendre le recul nécessaire et rester professionnel.
- ✚ Avoir des repères pour rester dans la juste distance professionnelle tout en étant dans l'empathie afin de favoriser l'autonomie et la responsabilité des personnes.
- ✚ Trouver des moyens de prendre soin de soi dans des situations difficiles.

Contenu

- ✚ Analyse de situations difficiles vécues pour comprendre ce qui s'est passé et prévenir un scénario similaire.
- ✚ Connaissance des éléments qui peuvent impacter une entrevue.
- ✚ Repérage de ceux sur lesquels il est possible d'agir ; et comment.
- ✚ La place du cadre.
- ✚ Prise de conscience du mécanisme de mimétisme émotionnel dans les situations de tensions.
- ✚ Exercices corporels de gestion de sa propre émotion.
- ✚ Accueil des émotions de son interlocuteur.
- ✚ Différence entre empathie et sympathie.
- ✚ La prise de distance professionnelle tout en restant dans l'empathie.
- ✚ L'expression sans jugement ni interprétation.
- ✚ Entraînement à la communication empathique pour apaiser un interlocuteur en colère.
- ✚ Si besoin recours à des éléments tiers pour stopper l'escalade dans l'affrontement.
- ✚ La reformulation qui aide la personne à être plus claire.
- ✚ La mise en place d'une « sortie honorable » qui respecte la dignité de chacun.
- ✚ Libération de ses émotions après une entrevue difficile.
- ✚ Si besoin organisation collective dans la prévention d'actes violents.

La bientraitance relationnelle

En conformité avec la loi 2002, L'ANESM définit la bientraitance comme une démarche collective pour identifier le meilleur accompagnement possible pour le résident, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste possible à ses besoins.

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'établissement. Elle vise à promouvoir le bien être de l'usager. Elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.

Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes (si c'est possible), respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et un refus sans concession de toute forme de violence.

Les professionnels des établissements médico-sociaux rencontrent parfois des situations difficiles avec les résidents dont ils ont la charge, et/ou leurs familles : manifestation d'agressivité, refus des soins, conflits avec la famille... Ils y font face, chacun avec sa propre personnalité et son histoire dans l'institution. Les difficultés rencontrées peuvent être cependant importantes, tant pour les professionnels que pour les résidents, chacun éprouvant émotionnellement la situation..

L'objectif de cette formation est de permettre à l'équipe pluridisciplinaire de développer la bientraitance notamment en travaillant les questions afférentes à la communication et à l'écoute au sein de l'équipe et envers les résidents, à la place de l'institution et du travail en équipe face à ces situations vécues comme difficiles,...

A partir de multiples exercices pratiques et mises en situation, la formation propose d'associer réflexion et expérimentation pour accompagner les professionnels afin d'améliorer ou de s'approprier de nouvelles compétences au service des résidents dans une institution bien traitante

Objectifs

- Clarifier le concept de bientraitance, en comprendre la notion dans toutes ses dimensions : clarifier les principes éthiques de la bientraitance dans l'établissement, partager des points de repères par rapport à cette thématique.
- Se situer dans sa pratique par rapport à un objectif de bientraitance : prise de recul /sa pratique et auto-évaluation, trouver les limites et la bonne distance dans l'intervention
- Savoir repérer les facteurs pouvant aider à la bientraitance
- Savoir favoriser l'expression et l'autonomie des personnes.
- Donner une réalité à la liberté de choix de l'usager.
- Accompagner la personne dans ses difficultés.
- Développer des outils pour réagir face à un conflit.
- S'accorder sur les bases des bonnes pratiques professionnelles.

↳ Approche conceptuelle des phénomènes de bientraitance

- Repères conceptuels autour de la bientraitance, prise en compte des valeurs pour orienter les pratiques professionnelles, recherche de cohérence entre contraintes techniques ou économiques et principes éthiques.
- La hiérarchie des problématiques : issues du professionnel, du résident, de l'équipe, de l'institution, de la loi...

↳ Approche méthodologie pour favoriser la bientraitance

- Exercices et mises en situations permettant l'auto-observation des pratiques.
- Recherche et expérimentation de comportements favorisant la bienveillance.
- La bientraitance centrée sur l'utilisateur mais aussi sur les collègues et sur soi : ajustement à l'autre, à ma mission, à moi.
- La pratique du "toucher" : la dimension corporelle de la bientraitance.
- Régulation des conflits par rapport à la notion de bientraitance
- Echanges entre les participants pour optimiser un fonctionnement d'équipe et institutionnel.
- Soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance :
 - promotion de la parole
 - prise de recul encouragée et accompagnée

Savoir animer une réunion

Tant dans le milieu professionnel qu'associatif, **les temps de réunions sont des moments privilégiés de communication.**

Les réunions peuvent être des temps d'information, de concertation, de résolution de problèmes, de prise de décisions, de suivi de projets....

L'efficacité d'une réunion implique un cadre qui offre aux participants :

- **d'en comprendre les enjeux, les objectifs, le déroulement.**
- **de s'exprimer et d'être entendus.**

Objectifs

- ↳ Développer des capacités à l'animation d'un groupe ;
- ↳ Acquérir des outils d'animation et de gestion de réunion ;
- ↳ Développer des capacités relationnelles : écoute, prise en compte de points de vue différents, régulation des conflits....

Contenu

- ↳ Techniques de conduite de réunion : expérimentation et repères conceptuels sur les éléments qui permettent d'allier l'efficacité et le relationnel dans l'animation d'une réunion,
- ↳ Maîtrise des outils d'animation : ordre du jour et objectifs, gestion du temps, gestion de la parole, des apartés, contestations...,
- ↳ Prises de décision : avantages et limites des différents modes de décision,
- ↳ Mise en place d'un cadre de gestion des relations lors de la réunion : gestion des conflits en tant que médiateur, conciliateur.
- ↳ L'écoute active : comme outil au service de prise en compte de chacun.

Cadre et règles pour faciliter la vie collective

Toute situation relationnelle suppose un cadre plus ou moins explicite et formalisé. Cependant, les règles et cadres relationnels ne sont pas toujours connus ou mémorisés, ni acceptés par chacun.

Ils manquent aussi parfois de cohérence. Les élaborer de manière collective, les faire "vivre", grâce à des rappels et ajustements périodiques issus d'une concertation, contribue à renforcer leur efficacité et à prévenir les transgressions.

Objectifs

- ↳ Autorité Comprendre la place du cadre dans la construction et l'équilibre des individus, des groupes et des relations.
- ↳ Appréhender le rôle des règles dans l'origine des conflits.
- ↳ Apprendre à construire des règles dans une approche coopérative.
- ↳ Savoir réagir de manière constructive face à une transgression.

Contenu

A partir des contextes des participants et des problématiques de cadre qu'ils rencontrent, la formation aborde :

- les éléments-clés permettant d'installer ou de garantir un cadre ;*
- une méthodologie pour l'élaboration collective des règles ;*
- la définition de sanctions constructives et responsabilisantes ;*
- la mise en place d'espaces de régulation des cadres relationnels.*

Exercer une autorité bienveillante

Sanctionner sans punir

L'autorité tient autant à la personne du professionnel qu'à son statut. Elle se manifeste autant par la manière de dire que par ce qui est dit. Elle se vit dans la façon d'habiter la relation à l'autre.

Vouloir respecter l'enfant ou le jeune, avoir une attitude éducative constructive est une intention des plus partagées... Pris dans le quotidien et dans l'urgence parfois, nos réactions arrivent sans que nous ayons eu le temps de les choisir de manière réfléchie... De plus, la représentation que nous avons de l'autorité ainsi que nos expériences passées influencent notre manière de l'exercer.

Assurer sa fonction de garant après d'un groupe n'est pas simple et peut questionner. Principalement quand on se retrouve confronté à des situations difficiles : conflits, transgressions à répétition, agressivité.

Nous pouvons alors nous sentir démunis, déstabilisés, découragés, en colère...

Dans ces situations comment garder une place d'adulte référent ?

Quelle forme d'autorité permet de maintenir un lien de confiance, de respect et de dialogue ?

Comment poser des limites, mettre en place des règles et les faire respecter ?

Lorsqu'il y a un dommage envers une personne ou un bien, comment réagir ?

Comment sortir des rapports de force qui offrent peu l'occasion d'apprendre et de coopérer ?

A la différence de la punition, qui implique la soumission ou conduit à la révolte et stigmatise la personne, la sanction est centrée sur l'acte problématique, elle vise à la prise de conscience et à la responsabilisation de chacun et permet de restaurer les relations.

Cette formation vous permet de prendre le temps de repérer vos fonctionnements et d'explorer des éléments pour exercer une autorité dans le respect, développer sa capacité d'écoute, des repères pour établir des règles et des sanctions éducatives adaptées.

Objectifs

- ↳ Repérer sa représentation de l'autorité et son fonctionnement dans la manière de l'exercer.
- ↳ Acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles aptitudes pour assurer une mission d'autorité respectueuse de soi, des autres, de nos valeurs.
- ↳ Identifier les mécanismes agissant lors de la transgression d'une règle.
- ↳ Travailler sur les modes d'élaboration des règles, notamment à partir du négociable et du non-négociable.
- ↳ Savoir faire respecter une règle et veiller à sa mise en œuvre ;
- ↳ Découvrir des critères pour mettre en œuvre des sanctions justes et éducatives ; travailler les situations apportées par les participants.
- ↳ Gérer des moments de tensions.

↳ L'autorité positive.. mais encore ?

Autorité: représentations personnelles, repères et « définition ».

Lien et cohérence entre la manière d'exercer l'autorité et les valeurs poursuivies.

↳ L'autorité par la compétence

↳ L'autorité par le corps :

L'autorité et l'importance de l'attitude corporelle : ancrage, centrage, respiration, regard, posture, ton de la voix... pour une présence efficace.

↳ L'autorité par le cadre :

- Créer, respecter et faire respecter un cadre sécurisant pour les individus, les groupes et les relations.
- Mettre en cohérence les règles avec leurs destinataires, le milieu et l'équipe.
 - La hiérarchie des règles qui conditionne le sens d'un règlement.
 - Clarification de ce qui est négociable ou pas.
 - Elaboration de règles collectivement.
 - Analyse des motifs d'une transgression.
- Le processus de sanction :
 - La parole qui rappelle la loi ou la règle.
 - La responsabilité et la réparation vis-à-vis de la victime et de la collectivité.
 - La réflexion personnelle par rapport à ce qui a provoqué la transgression.
 - La parole qui reconstruit le lien.
 - La réflexion sur les pistes pour éviter la récidive...
- La prise de distance avec l'émotion suscitée par l'acte de transgression
 - La reconnaissance et l'accueil des émotions de chacun.
 - La gestion d'un moment de confrontation.

↳ L'autorité par les aptitudes relationnelles :

- Développer des compétences d'écoute pour construire des solutions, accompagner, entendre les difficultés, et s'adapter aux situations qui se présentent. prévenir, aider à réguler les conflits.
- L'autorité et l'ouverture à l'autre : être capable d'entrer en dialogue constructif lors d'un désaccord. (écoute reformulation, resituer la problématique, expression claire de la conséquence, d'un accord...)
- La place des émotions pour être « plus juste » et apaiser les tensions.

Développer les compétences relationnelles des enfants

En tant que professionnels de l'enseignement, animateurs de centres de Loisirs et/ou d'ALAE, éducateurs ..., nous avons une place importante dans l'apprentissage des compétences relationnelles des enfants.

Ces compétences permettent de créer un climat favorable et d'améliorer la vie du groupe et de chacun.

Elles permettent aussi aux enfants de gérer davantage par eux-mêmes les problèmes du quotidien, et à l'adulte de sortir d'une position d'arbitre et/ou de juge dans les conflits...

Mais comment favoriser la coopération dans les groupes ?

Comment amener les enfants (et les professionnels encadrant) à exprimer leurs ressentis, à en tenir compte?

Que faire avec les conflits? le non respect des règles?

Quel fonctionnement et quelles activités amènent à davantage de coopération?

Pour vivre la coopération, la résolution des conflits, une communication respectueuse, la gestion positive des émotions, l'écoute.... dans des groupes d'enfants, nous avons besoin à la fois d'outils et de savoir-faire.

La formation offre la découverte d'outils qui permettront d'approcher ces notions. Les participants expérimenteront des exercices en lien avec les situations vécues et donc transposables dans leur vie professionnelle.

Objectifs

- ↳ Clarifier la notion de coopération e la faisabilité dans les groupes.
- ↳ Connaitre les éléments qui composent un fonctionnement coopératif ou pas.
- ↳ Prendre connaissance d'outils et des jeux favorisant la coopération.
- ↳ Développer ses propres compétences d'écoute et de communication.

Contenu

- ↳ Les bases d'un fonctionnement de coopération et de respect mutuel
- ↳ Exercices de coopération
- ↳ Aspect relationnel :
 - Ecoute, dialogue et résolution de conflits (médiation).
 - Transmission des compétences aux enfants pour leur autonomie relationnelle.
 - Régulation de la vie du groupe : Comment permettre aux enfants de s'exprimer sur leurs ressentis, leurs besoins et leurs propositions ?
- ↳ Aspect organisationnel et règles
 - Clarté sur le fonctionnement général (pour l'équipe encadrante / pour les participants),
 - Elaboration des différents types de règles et la place de l'enfant dans la co-construction des règles.
- ↳ Découverte d'outils pour développer le coopératif...

Accompagner les émotions des enfants

Le quotidien d'un enfant est rempli d'émotion qu'il livre sans retenue. Quand les émotions s'accumulent, sans espace pour être évacuées, elles risquent de générer des tensions.

De part leur métier, les professionnels de l'enfance jouent un rôle important dans la construction des capacités relationnelles des enfants. Enseignants, éducateurs, animateurs, assistantes maternelles, parents... sont confrontés aux émotions des enfants.

Quelle attitude adopter face à l'émotion d'un enfant ?

Comment l'accueillir, sans se laisser imprégner ?

Comment y répondre sans déstabiliser la vie du groupe ?

Comment aider l'enfant à reconnaître et à apaiser ses émotions ?

Tout au long de cette formation nous verrons comment l'adulte peut contribuer au développement de compétences relationnelle et émotionnelle des enfants avec qui il entre en relation.

Objectifs

- ↳ Connaître les différentes émotions, les reconnaître.
- ↳ Comprendre leur nécessité dans le développement de l'enfant.
- ↳ Ajuster nos réactions, les rendre les plus constructives, respectueuses et efficaces possible quand l'expression de tristesse, colère, joie, peur... est là.
- ↳ Découvrir des outils pour aider les enfants à apprivoiser leurs émotions.

Contenu

- ↳ **Représentation de l'émotion,**
- ↳ **les différentes émotions**
- ↳ **Les manifestations corporelles des différentes émotions.**
- ↳ **Leur action sur le cerveau ?**
- ↳ **Leur utilité, à quoi servent – elles ?**
- ↳ **La gestion de ses propres émotions**
- ↳ **L'accompagnement de l'enfant qui vit une émotion forte.**
- ↳ **Proposition d'outils permettant d'accompagner l'expression des émotions.**
- ↳ **Exercices pour aider les enfants :**
 - à reconnaître leurs émotions,
 - à mettre des mots sur leur ressenti,
 - à gérer leurs disputes ou désaccords,
 - à apaiser une émotion intense.

Posture éducative et contenance

De l'exercice de l'autorité à l'instant de crise

Les éducateurs, les travailleurs sociaux, sont parfois confrontés à des situations très conflictuelles avec les enfants ou adolescents accueillis au quotidien. Lorsqu'un jeune usager est sur le point de passer à l'acte violent, il s'agit de le contenir émotionnellement et physiquement, tout en restant dans une posture éducative.

Si le recours à la contention est une extrémité, il est nécessaire de développer un panel d'autres propositions pour éviter de la systématiser. Mais si le besoin de contenance est bien là, comment le satisfaire, sans basculer dans l'affrontement physique ? Comment être ferme, et transmettre la bienveillance ?

Cette formation permet d'aborder les principes d'une démarche « contenant », puis donne les moyens de faire exister un cadre « contenant », et enfin aborde le face-à-face dans l'instant de crise.

L'articulation du programme s'organise autour de 5 grands points de repère. **Chaque session s'appuie sur les situations vécues ou redoutées par les participants, et comprend des exercices de découverte, d'approfondissement et des mises en situation**

Objectifs et éléments de contenu

Point de repère n°1: Les principes d'une démarche contenant

1. La démarche contenant

- Des ressentis au travail
- Les différentes représentations de ce qui est difficile : conflit, agressivité, violence,...
- Les difficultés pour accompagner et être contenant :
 - Prendre le temps, mais quel temps ?
 - Les différentes logiques en présence
 - Quelle est mon énergie disponible ?
 - La situation difficile : occasion ou obligation d'intervenir
 - L'objectif de sortie honorable

2. Contenance et posture éducative en situation difficile

- La notion de point de rupture
 - avoir conscience du mécanisme du conflit
 - Accueillir et re-diriger / s'opposer
- le champ d'action de celui qui accompagne

Point de repère n°2 : Exercer une autorité positive, faire exister un cadre contenant au quotidien

1. L'autorité positive s'inscrit dans le champ de la non-violence

- Respect de la personne recevant l'autorité en tant que personne physique, en tant que personne ayant des besoins spécifiques, un rythme différent...
- Respect de la personne exerçant l'autorité en tant que personne ayant une fonction une mission, une responsabilité...

2. Ce qu'est l'autorité positive

- Ce qu'elle est au travers de ce qu'elle apporte
- Les difficultés rencontrées

3. La chaîne de l'autorité

- Graduation et démarche collective
- La règle : fonction, application, et ... évolution
 - ce qui fait sens ou pas
 - le rappel de la règle
- La question de la sanction

Point de repère n°3 : Le face-à-face dans l'instant de crise

1. La question des émotions

- Qu'est-ce que je fais avec ce que je ressens...
- Qu'est-ce que je fais avec ce que ressens l'autre...celui que j'accompagne
 - Empathie et maîtrise de soi

2. Sortir de l'affrontement : mon émotion, son émotion...

- Démarche et posture éducative
- Les situations concrètes

Point de repère n°4 : La dimension physique de l'instant de crise

1. Contenir le corps

- Face à l'urgence d'un probable passage à l'acte
 - Prendre conscience de sa propre attitude physique
 - L'influence du toucher, la distance physique et psychique ...
- Approche par la technique ou approche par le ressenti
 - la présence et le positionnement
 - accompagner physiquement

2. Les situations particulières

- séparer deux jeunes qui se battent
- se préserver tout en préservant l'autre
- contenir physiquement
-

Point de repère n°5 : Retour d'expériences organisées

1. Synthèse du parcours de formation
2. Retour sur des situations difficiles à l'aide du théâtre forum, qui se distingue bien du "jeu de rôle" ou du "psychodrame". Cette démarche établit que la posture du formateur est prioritairement de permettre aux participants de travailler leur propre solution aux problèmes posés

L'analyse des pratiques professionnelles

L'analyse de pratique a pour objectif général d'aider une équipe à analyser des situations vécues posant problème pour adapter la réponse professionnelle.

Dans la cadre de leur travail, les professionnels peuvent être amenés à vivre des situations difficiles. Confrontés aux urgences, au manque de temps, à la fatigue, aux habitudes, aux situations conflictuelles et parfois à l'agressivité... il leur devient alors plus difficile de dépasser le ressenti subjectif pour construire des constats communs et objectivés.

Souvent les évènements s'accumulent, quelquefois les tensions s'additionnent, des questions restent sans réponses et le temps passe...

Toute équipe a besoin de temps pour prendre du recul dans son travail, en évaluer la qualité et en ajuster la pratique. Elle a aussi besoin d'un espace protégé pour l'expression de ce que chacun vit émotionnellement dans son activité.

Partant de situations concrètes, l'analyse des pratiques professionnelles amène l'équipe à réfléchir sur les pratiques individuelles et collectives. Elle permet à chaque participant la prise de distance émotionnelle face aux difficultés rencontrées. Elle a pour objectif l'élaboration d'éléments d'analyse et de réponse aux situations vécues et l'émergence de moyens pour que chacun puisse s'interroger et améliorer son savoir-faire.

L'analyse des pratiques professionnelles interroge également les équipes sur leur posture et la cohérence au regard de la pratique.

Objectifs

Analyser des situations difficiles pour prendre du recul, comprendre ce qui est en jeu, faire émerger du sens, explorer des réponses et modifier des pratiques.

- ↳ Identifier et exprimer ses propres problématiques et ressentis, et écouter ceux des autres pour faciliter la prise de distance émotionnelle,
- ↳ Développer les capacités d'écoute et d'empathie,
- ↳ Suivant les situations apportées, expérimenter des outils permettant d'explorer de nouvelles pratiques,
- ↳ Construire collectivement des pistes de réponses aux problématiques posées,
- ↳ Faire émerger une cohérence collective en lien avec les projets de l'établissement.

Méthodologie et contenu

La méthodologie appliquée à chaque séance est la suivante:

- ↳ Expression de chacun sur les situations problématiques,
- ↳ Ecoute empathique des difficultés ou souffrances,
- ↳ Recherche des causes, du sens. Réflexion - analyse,
- ↳ Elaboration collective de pistes pour trouver des solutions.

Le contenu spécifique des séances est adapté aux situations choisies. Voici quelques exemples de thèmes plus particuliers pouvant être abordés :

- ↳ La communication sans violence, dire ce qui dérange sans accusation,
- ↳ L'écoute empathique, la reformulation qui permet d'apaiser l'émotion de l'interlocuteur,
- ↳ En équipe, sortir du jugement des personnes pour aller vers les objectifs posés,
- ↳ Accueillir la colère ou la peur d'un usager,
- ↳ Outils pour canaliser sa propre émotion dans un moment de stress, de tension ou d'affrontement,
- ↳ Régulation non-violente des conflits,
- ↳ Savoir faire face à des situations d'agressivité,
- ↳ La bientraitance,
- ↳ Aider à l'expression des faits et des émotions,
- ↳ La communication en équipe et la cohésion de celle-ci.

Démarche pédagogique des analyses de pratiques professionnelles

Une séance dure environ 3 heures.

L'écoute réciproque sans jugement contribue à la prise de distance émotionnelle.

Le contrat de confidentialité et de non-jugement des personnes permet d'établir la confiance.

L'échange entre les participants favorise la dynamique du groupe et permet de faire émerger des réponses.

Chaque professionnel est invité à s'impliquer, chacun s'y engageant à sa propre mesure.

Partant à chaque séance d'une ou deux situations vécues, la démarche d'analyse des pratiques professionnelles utilise la procédure suivante:

- l'inventaire de questions à travailler et la sélection d'une question,
- l'identification de la question posée,
- la compréhension du contexte et des enjeux autour de la question,
- l'élaboration d'éléments d'analyse et de réponse,
- la maturation.

L'intervenant s'efforce d'utiliser le support qui convient au mieux à la sensibilité du groupe et à la situation : photo-langage, visualisation, écho-émotionnel, mise en situation, jeu de rôle, exercices pratiques...

De courts repères conceptuels pourront être donnés.

Parmi ceux qui nous font confiance.

Une psychologue

J'ai participé à trois sessions animées par l'IFMAN. Ces différents ateliers (la communication relationnelle, faire face aux situations de tensions, approfondir la communication relationnelle) m'ont permis de mieux appréhender les émotions qui pouvaient être en jeu dans la communication avec autrui notamment en cas de situation de tension voir conflictuelle. En connaissant nos émotions il est ainsi plus facile de les accepter et de faire avec et non de les réprimer. Les divers ateliers auxquels j'ai participé ont été complémentaires et, à mon sens, ce travail d'élaboration et de mise en sens des émotions est une réflexion continue, tout au long de la vie

Une bénévole auprès de personnes âgées

J'ai participé au début de cette année à 6 ateliers en Communication relationnelle. J'y étais allée dans le but de trouver des outils qui pourraient m'aider dans mon activité de bénévole d'accompagnement en soins palliatifs, notamment avec l'écoute active. Ces 6 ateliers m'ont permis non seulement de matérialiser cette notion d'écoute en comprenant le processus, mais ils m'ont aussi permis de mieux communiquer dans mon couple. Et quelques périodes critiques ont pu être dénouées grâce aux outils de la communication relationnelle.

Je vous en remercie!

Les institutions en Aveyron

Caisse d'Allocations Familiales : personnels des centres sociaux et familles adhérentes des centres sociaux, agents administratifs.

Conseil Général : assistants familiaux ; centre médico-social de Decazeville (parents).

Foyer départemental de l'enfance, Education Nationale et Centre Départemental de Documentation Pédagogique.

Collège Kervallon (Marcillac) - Collège/ lycée St Joseph (Rodez), Collège Fabre (Rodez), Lycée Monteil (Rodez), Collège Paul Ramadier (Deczeville)...

Direction de la Jeunesse et des Sports.

Mutualité Sociale Agricole.

UDSMA,

ADMR : personnels de l'aide à domicile.

ASP 12, Palliance 12,

ADAVEM,

Formiris Sud-Ouest,

Fédération départementale Familles Rurales,

Pôle Emploi,

Centre de Documentation et d'Information des Femmes et des familles de l'Aveyron.

Mission Départementale de la culture,

Comité Départemental d'Education pour la Santé de Rodez.

Centres sociaux ruraux : Naucelle, Bozouls, Espalion, La Primaube, Laissac, St Géniez, Montbazens...

Maison de retraite, La Primaube.

Enseignement catholique : Direction Diocésaine de l'Aveyron.

Coordination Aveyron de la Décennie pour la paix : exposition " Silence, la Violence ! ".

Associations : Artisans du Monde, Associatisse, Secours Catholique, CCFD.

Associations de parents d'élèves...

Une équipe de responsables d'animation de centres sociaux

Les diverses formations effectuées avec l'IFMAN SO ont permis aux animateurs des ALSH des centres sociaux d'être plus à l'écoute des enfants.

Les animateurs ont mieux compris l'importance pour l'enfant de pouvoir exprimer son ressenti et ses émotions. Ils ont mis en place divers ateliers et actions : roue des émotions, boîte à expression, mur à expression, jeux....

Ils ont appris à mieux gérer les conflits. Ils se servent régulièrement des jeux coopératifs pour développer la solidarité et le plaisir de jouer ensemble.

Les équipes d'animation ont appris à échanger en réunion bilan ou préparation en parlant, avec le « je », de leur ressenti personnel et en restant beaucoup plus sur des constats et non sur des jugements (enfants, collègues, parents)

Tout ceci amène les équipes à avoir une démarche beaucoup plus constructive au niveau pédagogique.

Un agent administratif – CAF

Voici en quelques lignes ce que m'ont apporté les ateliers :

- cela m'a aidé à davantage m'accepter avec mes qualités et mes défauts,
- à accepter que les autres puissent être différents,
- j'ai moins peur des autres,
- je suis moins dans le jugement par rapport à moi et aussi par rapport aux autres,
- à trouver ma place dans cette société et à donner un sens à ma vie,
- une certaine sérénité (je me pose moins de questions et j'arrive mieux à prendre du recul lorsque je ne me sens pas très bien),
- je vais davantage vers les autres,
- à comprendre certains comportements agressifs que je pouvais avoir,
- à prendre conscience que je peux amener moi aussi aux autres,
- à prendre conscience que j'ai envie d'aller vers les autres,
- à être capable de dire non sans me sentir coupable,
- à écouter mes envies, mes besoins,
- je suis arrivée peu à peu à avoir "des fondations plus solides" et donc plus de confiance en moi.

Un directeur de l'enfance et de la Famille d'un Conseil Général

Notre Conseil Général a organisé en novembre 2009 une formation sur le thème : « Sanctionner sans punir, la relation éducative dans le cadre de l'accueil familial » Cette conférence a rassemblé 80 familles d'accueil salariées du département. Cette journée a répondu aux objectifs attendus. Les participants ont été très satisfaits de cette intervention qui a répondu à leurs préoccupations quotidiennes dans le cadre de leur mission éducative auprès des enfants accueillis.



Les institutions dans d'autres départements

UNIFAF Midi-Pyrénées (professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social),
UGECAM Ariège,
ITEP-SESSAD, LA TOUR DU CRIEU (09), **Centre d'Accueil Familial Spécialisé** Le Moulin des Prés - STE CROIX VOLVESTRE (09), **ADSEA ARIEGE** (09), **ADES Europe** (09) **PEP de l'Ariège** (09),
Ecoles primaires : Elbeuf, Lorient,
Formiris Limoges (87),
Lycée professionnel Toulouse-Lautrec, Albi,
Direction diocésaine du Lot, du Tarn du Tarn et Garonne et de la Haute-Garonne,
Association Régionale pour la Promotion pédagogique et professionnelle de l'Enseignement Catholique,
Associations de parents d'élèves,
Association Tutélaire de Lourdes (65),
Fédération des lycées agricoles de la région PACA,
Ville de Graulhet,
ADMR de Pau,
Pôle Emploi Midi-Pyrénées,
MDPH 48,
CAF Gironde,
Hôpital d'Albi, Hôpital St Céré (46),
Centre d'accueil, Le Puy en Velay,
Fédération Régionale des Foyers Ruraux de Midi-Pyrénées,
Mouvement Rural de la Jeunesse Chrétienne, Dordogne (24),
Institut Médico-professionnel (IMPRO) de Lavaur (81),
Centre Mutualiste de rééducation d'Albi (81),
Conseil Général de la Gironde,
Fédération des Centres Sociaux d'Aquitaine,
MECS de Castelnouvel à Laguevin (31), **MECS St Roch** à **DURFOR LACAPELETTE (82)**,
Association Tutélaire 65,
ITEP Millegrand à Trèbes (11), **ITEP MAS CAVAILLAC - LE VIGAN (30)**,
IME de Vire sur Lot (46), **IME/MAS de Lapeyre** à **LAYRAC (47)**,
Foyer d'Accueil Médicalisé "L'Oustal" à Fonsorbes (31),
Ensemble Scolaire Pic la Salle à Béziers (34),
DDCSPP 32,
Etablissement Social Enclos St François à Montpellier (34),
Association CITRUS à Laguépie (82),
Complexe Medico Social Bayot-Sarrazi à Coulounieix-Chamiers (24)
VMEH d'Aurillac (15),
AERS de Montpellier (34) ...