

## PROGRAMME DE FORMATION

# TENSIONS, CONFLITS, AGRESSIVITE, VIOLENCE : QUESTIONNER LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS LA RELATION A L'USAGER



**Institut d'anthropologie clinique**  
**ORGANISME DE FORMATION**

SIRET 827 757 477 00019 - APE 8559A

Prestataire de formation 76310860731 - ODPC 5644



La certification Qualiopi est délivrée  
au titre de la loi des compétences  
d'actions de formation.

REPUBLIQUE FRANÇAISE

ACTIONS DE FORMATION

**Public :** Groupe pluridisciplinaire (15 participante·s max.)

**Prérequis :** Aucun, toutefois, cette formation est optimisée par les apports préalables des 2 journées de formation : Sensibilisation à l'écoute au service de la relation à l'utilisateur.

**Durée :** 3 jours (21 heures)

## CONTENU

### Objectifs

- Améliorer la qualité des prises en charge.
- Améliorer les réponses éducatives en situation de conflits et de violence.
- Améliorer sa communication en situation de tension avec l'utilisateur.

### Compétences

- Être en capacité de créer, renforcer ou rétablir une relation positive avec l'utilisateur.
- Être en capacité de prévenir, désamorcer et gérer l'agressivité.
- Être en capacité de gérer le stress face aux situations d'agressivité.
- Être en capacité de passer du réactionnel au professionnel dans ces situations.

### Description

L'agressivité ou la violence ressentie face à un interlocuteur (ou à un groupe) questionne à la fois le comportement de l'interlocuteur et notre propre posture.

Pour nous-mêmes et pour nos interlocuteurs, le sentiment de n'être ni écouté ni compris, et celui de ne pas comprendre l'autre sont fréquents. Au mieux, ressentons-nous l'autre - tout comme il nous perçoit lui-même - à travers nos propres filtres et interprétations. Il en résulte le plus souvent des frustrations, des tensions, voire des conflits et des comportements agressifs.

Cette formation propose de prendre conscience et de re-questionner nos propres attitudes et stratégies lors des situations de tension et dans les moments de vie professionnelle où les sentiments de peur et de colère apparaissent face à la provocation, à l'agressivité, à la peur et à la colère de « l'autre ».

Mais si la réflexion permet de comprendre et de reprendre de la distance, elle ne suffit pas à changer nos propres attitudes. La pédagogie participative de cette action proposera de nombreuses mises en situation afin qu'au-delà de l'échange théorique, chacun puisse, avec, grâce, et pour le groupe, s'autoriser, d'une part à montrer les difficultés vécues et d'autre part à rechercher et proposer des alternatives aux situations vécues.

Ainsi, à partir de situations réelles vécues par les participants, des sous-groupes se constituent où l'animateur aide à mettre en scène les problèmes rencontrés. Ce premier travail éclaire les enjeux pour les différents protagonistes de la scène et permet une prise de conscience des comportements et motivations de chacun (travail sur l'empathie avec l'utilisateur).

Dans le principe du théâtre-forum (Cf. annexe), la scène est jouée devant le reste du groupe. On demande alors aux « spectateurs » de remplacer le professionnel en difficulté et d'improviser de nouveaux comportements, ou de nouvelles argumentations, pour tenter de débloquer la situation. La multiplication des attitudes, des comportements, des argumentations permet à chacun d'envisager d'autres savoir-être et savoir-faire.

À partir des situations jouées et des alternatives proposées, une analyse et des apports théoriques viennent enrichir l'expérience vécue.

### Thématiques

- L'écoute
- L'expression
- L'agressivité, le stress, la gestion des conflits
- La distance professionnelle

Selon les situations abordées :



La certification qualité a été délivrée  
au titre de la ou des catégories  
d'actions suivantes :  
**ACTIONS DE FORMATION**

Institut d'anthropologie clinique  
SARL au capital de 10 200 euros  
Siret 827 757 477 00019 – APE 8559A  
TVA intracommunautaire FR 81827757477  
Prestataire de formation enregistré sous le n° 76310860731,  
cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État  
Certifié ISQ OPQF - ODPF 5644

- Les attitudes d'écoute (PORTER).
- Les notions d'empathie, de congruence, d'accueil positif inconditionnel (Rogers).
- Les techniques de reformulation et d'investigation.
- Les mécanismes personnels d'interprétation (appel à notre culture sociale et/ou professionnelle, projections psychoaffectives, inférences...).
- Le rapport à l'interlocuteur et les effets de notre communication : non verbale (prise de conscience et contrôle des comportements réflexe, observation de l'interlocuteur...) ; verbale, tant sur le fond (argumentation, contre-argumentation, assertivité...) que sur la forme (débit, rythme, élocution, vocabulaire, persuasion...).
- Comprendre l'agressivité, différence entre violence et agressivité.
- Distance professionnelle et relation.
- Les réponses de l'organisme face au stress (fuite, soumission, affrontement).
- La gestion et la prévention des conflits.
- La négociation de conflit.
- L'assertivité.

## MOYENS HUMAINS

**Cyril Chouchane** est formateur et consultant. Il intervient dans les secteurs de l'insertion professionnelle, éducatif, social et médico-social.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

### Modalités pédagogiques

Formation présidentielle, proposée en INTRA établissement sur trois jours consécutifs.

### Moyens et supports pédagogiques

- Exposés théoriques
- Échanges interactifs
- Présentation de cas
- Analyse de situation
- Simulation de cas pratique
- Documentation

### Modalités d'évaluation et de suivi

- Recueil personnalisé des difficultés initiales.
- Tour de table.
- Synthèses intermédiaires.
- Evaluation individuelle.
- Bilan collectif oral de fin de formation.
- Attestation personnalisée de fin de formation remise à chaque stagiaire.
- Questionnaire d'évaluation à chaud complété individuellement en ligne.
- Questionnaire d'évaluation à distance, suivi de retours d'expérience.

*Dernière mise à jour : 14/04/2022*