

**Communication bienveillante, inclusive et régulation des tensions et des conflits**

OBJECTIFS	- Distinguer les principes des tensions, du conflit et de la communication bienveillante et inclusive - Identifier les mécanismes le public impliqué dans les situations de tension et/ou de conflit - Appliquer des stratégies de communication bienveillantes et inclusives pour éviter et/ou remédier aux situations de tension et/ou de conflit - Analyser sa pratique professionnelle et proposer des solutions adaptées pour promouvoir l'acceptation et l'inclusion, tout en évaluant l'efficacité de ses interactions pour ajuster ses comportements de manière inclusive et bienveillante.
Compétences développées	- Identifier les situations de tension ou de conflit. - Analyser les comportements et besoins des personnes impliquées. - Prévenir et gérer les situations conflictuelles. - Adapter sa posture professionnelle pour favoriser l'inclusion.
PUBLIC VISE	Ce programme est à destination de l'ensemble des professionnels acteurs de l'institution médico-social. Que vous soyez en relation directe d'accompagnement auprès de publics en situation de handicap, adultes et enfants ou en responsabilité d'encadrement, cette formation vous offre des clés pour sécuriser vos interactions et valoriser la place de chacun
PRÉ-REQUIS	Maîtrise de la langue française avec niveau CECRL-C2
MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION	Demande d'informations, d'inscription et/ou de devis à contact@mettaformation.fr
DURÉE	2 jours , soit 14h consécutives, plus 1 jour , soit 7h environ 1 mois plus tard pour un total de 21h
DÉLAIS D'ACCÈS	Minimum 1 mois avant le début de la formation
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Une évaluation des acquis est réalisée en fin de formation.
NOMBRE DE PARTICIPANTS	Minimum 1 et maximum 8 participants par sessions.
DATE	A définir
LIEU	31 rue des Vauzelles 16100 CHATEAUBERNARD
MÉTHODES MOBILISÉES	Présentiel - <i>Votre différence au cœur de votre formation</i> - <i>Pédagogie active : Le jeu comme outil d'apprentissage, l'expérimentation sur des faits réels avec des mises en scènes (théâtre forum ou d'improvisation)</i> - <i>Des débriefings personnalisés seront réalisés</i> - <i>Les échanges et mise en commun seront des cadeaux</i>
TARIFS	Pour les demandes dur devis
FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION	Une attestation de formation ainsi qu'un certificat de réalisation seront envoyées à chaque participant par mail.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite - en cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de vos besoins. Référénte handicap : Francine FORT DELAGE contact@mettaformation.fr 0743796843



**CONTACT**Francine FORT DELAGE – 0743796843 – contact@mettaformation.fr***Jour 1 : Identifier la dynamique relationnelle, les mécanismes de tension et de conflit***

Objectif : Décoder les situations de crise (conflit, tension) pour ajuster sa posture professionnelle.

Accueil des participants et introduction (1h)

- Présentation des objectifs et du programme de la formation.
- Présentation des cadres de bienveillances et inclusifs de la formation
- Brise-glace : activité pour mieux se connaître.

Les mécanismes des tensions et du conflit (2h) :

- **Les sources** de tension en milieu médico-social.
- **Le cycle du conflit** : de l'irritation à l'explosion.
- **Typologie** : Conflits intra-personnels, interpersonnels ou organisationnels.
- **Niveaux de tension** : Du désaccord à l'affrontement de terrain, à la rupture de dialogue institutionnelle.
- **Le cerveau face au conflit** : Mécanismes cérébraux et réactions automatiques face à la tension.

Émotions et Auto-diagnostic (1h) :

- Identifier ses propres déclencheurs et son profil de gestion de conflit.
- Comprendre le rôle des émotions et les bénéfices possibles d'un conflit bien géré.

Les étapes de la désescalade, prévention et premiers signaux (1h) :

- Repérer les signes pré-conflituels et identifier les besoins sous-jacents.
- Éviter les pièges : interprétations, projections et mots qui ferment le dialogue.
- L'importance du calme et de la régulation émotionnelle personnelle.
- Développer sa posture (prise de recul) d'écoute active pour "dire les choses sans aggraver".

Techniques de transformation du conflit (2h) :

- **Techniques d'apaisement** immédiat : la gestion de l'espace et de la distance.
- **Méthode STOP et OSE** : Transformer la réaction émotionnelle immédiate.
- **Méthode OSBD / DESC** : Observer sans juger, exprimer ses besoins et formuler une demande claire.
- **Recentrer le débat** sur les faits et les objectifs (méthode SMART).





Jour 2 : Communication bienveillante et inclusive

Objectif : Utiliser les techniques de communication bienveillante et l'inclusion comme levier de désamorçage et de cohésion.

Récapitulatif de la première journée et objectifs de la seconde journée (1h)

La posture bienveillante face à la différence (2h) :

- Principes clés : accueil de soi et de l'autre (des émotions, cadre de référence) avec le non-jugement.
- L'importance de l'écoute active (comprendre, reformulation pour valider les besoins de l'autre) et du feedback dans ces situations.
- Spécificités de la communication avec les personnes dont les personnes en situation de handicap.

L'inclusion au cœur de l'échange (2h) :

- Spécificités de la communication liée aux différences et au handicap (visuel, auditif, cognitif, etc.).
- Différence entre intégration et inclusion dans le discours.

Identifier le pouvoir des mots dans la relation avec les personnes (2h)

- Exemples de mots et expressions à éviter.
- Comment reformuler un discours pour plus de bienveillance et d'inclusion.
- Identifier les incivilités, stéréotypes et propos discriminatoires.
- Comment réagir face à des propos discriminants dans un cadre professionnel ?
- Créer un environnement inclusif pour prévenir les exclusions au sein de l'équipe ou d'un groupe.





Jour 3 : Consolider les acquis et remédier aux difficultés rencontrées dans ma pratique des techniques après expérimentation en situation professionnelle.

Objectif : Évaluer la mise en œuvre et remédier aux erreurs par une analyse de ma de pratique professionnelle

Réveil des connaissances (2h) :

- Réactivation interactive des outils vus en J1 et J2 (mécanismes du conflit, méthodes, communication bienveillante et inclusive).

Analyse de pratique sur expériences vécues (4h) :

- Retour d'expérience et analyse de pratique avec les pairs : partage des situations de tension rencontrées durant la période écoulée.
- Décryptage collectif des réussites et des points de blocage.
- Remédier aux erreurs identifiées
- Appliquer les remédiations à ma pratique

Évaluation sommative de fin de formation : Évaluation, engagement personnel et conclusion (1h)

- **Évaluer** les apprentissages clés de la formation.
- **Partager** ses retours d'expérience avec le groupe et **recevoir** un support pédagogique récapitulatif
- **Questionnaire de satisfaction**

