

PROGRAMME

TENSIONS, CONFLITS, AGRESSIVITÉ,
VIOLENCE : QUESTIONNER LES
POSTURES PROFESSIONNELLES DANS LA
RELATION À L'USAGER



Public : Groupe pluridisciplinaire (10 participant-es minimum - 15 participant-es maximum).

Prérequis : Aucun.

Toutefois, il est préférable de venir avec des questionnements sur le sujet et être prêt-e à s'engager dans une démarche participative de formation. C'est à partir des apports des pratiques de terrain des participant-es que se construit l'articulation avec les savoirs théoriques et l'enrichissement à de nouvelles ressources face aux situations de conflits.

NOTA : 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, avec Cyril Chouchane.

Durée : 3 jours (21 heures)

CONTENU

▶ Objectifs

- Adopter une posture éthique dans l'accompagnement des personnes.
- Mettre en oeuvre des réponses adaptées face aux situations de conflits et de violence.
- Comprendre les enjeux de la communication dans les relations interpersonnelles complexes.

▶ Compétences

Être en capacité de créer, renforcer ou rétablir une relation positive avec l'utilisateur.
Développer une posture d'écoute et compréhension dans la communication.
Adopter une posture réflexive dans les relations interpersonnelles conflictuelles.
Développer de nouvelles ressources face aux situations stressantes et d'agressivité.

▶ 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 éclaircit 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**

Comprendre le fonctionnement de notre cerveau pour mieux comprendre nos réactions, interpréter le monde (apports neuropsychologiques).

Identifier les concepts théoriques de communication (la métacommunication, la métabouction, comment communiquer, pourquoi douter, comment utiliser son potentiel pour mieux communiquer).

L'analyse transactionnelle (Éric Berne) nous permet de nous situer dans la relation par rapport à l'interlocuteur et d'en comprendre des enjeux parfois inconscients.

MOYENS HUMAINS

Éric Dubois est éducateur spécialisé en SESSAD et formateur de formateurs, enseignants et cadres pédagogique (IFSEC Toulouse, Optim'hum Avignon). Formé au théâtre forum, il y voit un outil didactique qui immerge les personnes au coeur des conflits interpersonnels rencontrés en situation de travail, un laboratoire d'expérimentation à partir des ressources propres aux participant-es, un espace pédagogique où l'apprenant est résolument acteur de sa formation.

Cyril Chouchane est formateur et consultant. Il est à l'initiative de cette formation qu'il a menée durant une dizaine d'années. Il intervient en co animation avec Éric Dubois si les circonstances le nécessitent.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

► **Modalités pédagogiques**

- Formation présentielle proposée sur trois jours consécutifs en INTRA établissement (délais d'accès 6 à 12 mois).

- L'animation des journées de formation repose sur une démarche participative forte et l'adhésion aux outils que propose le théâtre forum. C'est à partir des apports des pratiques de terrain des participant-es que se construit l'articulation avec les savoirs théoriques et l'enrichissement à de nouvelles ressources face aux situations de conflits.

► **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**

- Auto-positionnements et recueil des besoins et attentes.
- Tour de table.
- Synthèses intermédiaires.
- Evaluation individuelle : Observation des mises en situation théâtre forum (situation vécue où le participant remplace le professionnel) et participation aux debriefing.
- 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.

L'iac se réserve le droit d'adapter le déroulé et le contenu de la formation sans préjudice à la qualité pédagogique.

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Veuillez contactez notre référente : accessibilite@i-ac.fr

Dernière mise à jour : 17/03/2026