**ARTOT Xavier** Formateur

**SCENARIO PEDAGOGIQUE GLOBAL**

SPG sur l’**Action de Formation à l’élaboration de quizz en centre de formation**

**Sommaire**

Parties Chartées Pagination

1 Contexte 3

2 Objectifs 4

3 Planification 5

4 Ressources 5

5 Produit, progression pédagogique 6

6 Méthodes Techniques Outils Supports 9

7 Dispositif d’évaluation 9

8 Dispositif d’accompagnement 10

9 Scénario d’une séance d’animation 11

10 Annexes 15

1. **Contexte**

La Direction Générale des RH et des Affaires Juridiques du **-** souhaitent mettre en place un dispositif de formation de - à - visant le personnel des services sociaux directement exposé à la gestion des situations d’accueil difficiles.

Le public usager s’adressant à ces services est hétérogène et précarisé. Les difficultés rencontrées par ces usagers sont d’ordre financier et psychologique. Certains sont dans l’isolement social parfois. Des situations récurrentes du registre de la communication mènent à de l’incompréhension mutuelle, des tensions voire des conflits.

La polyvalence du personnel et les disparités de parcours, d’expériences et de parcours conduisent à la nécessité de mener une formation centrée sur le savoir être et à l’acquisition de moyens désamorçant les situations difficiles.

Cette **formation aux techniques de communication en situations difficiles face à des publics hostiles** s’inscrit dans cette dynamique sociale profitable pour tous les partis.

* + contraintes / spécificités :

Cette formation est destinée à **tout public fonctionnaire des services sociaux concernés -**.

Le **format** préconisé sera donc **2 X 1 jour** **+ 1 jour** de formation en **présentiel collectif**.

* Intitulé de formation : ***gestion de conflits***

* Public\*\* : - **Salariés** en postes.
  + - Effets attendus : augmentation des capacités à l’accueil et à la gestion des publics difficiles voire hostiles chez les formés
    - Finalité : développer la prise de conscience et le potentiel communication des stagiaires
    - But : initier aux méthodes, techniques et outils de communication grâce à des mises en situation concrètes des stagiaires
    - Intention du formateur : faire découvrir les « basics » opérationnels de communication aux stagiaires, modifier certaines de leurs représentations à l’égard du public et développer les compétences de chacun en leur faisant prendre conscience de leur potentiel
* Objectif final : diminuer les risques de conflits dans les services sociaux concernés et maîtriser l’accueil des publics difficiles
* Objectif global inducteur de formation : développer de nouvelles compétences professionnelles et appropriées aux circonstances chez les stagiaires en vue d’améliorer l’accueil et la gestion des publics difficiles

1. **Objectif de formation**

A l’issue de cette formation, le(s) stagiaire(s) bénéficiaire(s) sera (ont) capable(s) d’identifier, écouter et choisir les **M**éthodes, **T**echniques appropriées et **O**utils de communication verbale et comportementale pertinents afin de les adapter et les combiner en toutes circonstances professionnelles.

Tableau récapitulatif des séquences proposées avec leurs **O**bjectifs **P**édagogiques

|  |  |
| --- | --- |
| Séquence 1  SITUATION | …capacités à identifier, analyser et évaluer les situations de difficultés sociales ; décrire et analyser les causes de violences ; développer des comportements adaptés aux circonstances grâce à des mises en situation |
| Séquence 2  COMMUNICATION | … capacités à décrire et mettre en application les techniques de base de la communication en écoutant, analysant et comprenant **le besoin et l’état de l’usager** pour rentrer en relation avec lui |
| Séquence 3 RESOLUTION | … capacités à maîtriser les mécanismes de violences, de gestion du stress et des émotions en l’appliquant lors d’un exercice de 5’ de simulation de résolution de problème d’agressivité |

1. **Planification**

Le module proposé se décompose en **3 Séquences**. Afin de privilégier la progression pédagogique, les **S**équences **1\*** et **2** sont chaînées.

La formation peut s’étaler sur 2 Jours + 1 Jour**.**

Modalités pédagogiques – rappel

Durée : 3 jours

Format : présentiel

Nombre d’heures : 21 heures

Nombre de participants : 8 - 12 stagiaires maximum

Lieu : à préciser

Rythme : 7 heures par jour sur 3 jours

Intervenants : formateurs experts en techniques de communication et de développement personnel

1. **Ressources :**

* + humaines :

Formateur expert en techniques de communication et développement personnel

Stagiaires : 8 à 12 personnes par groupe

* + matérielles :

🡪 Lieu : Salle à déterminer par le(s) commanditaire(s)

* + format : Intra, collectif, présentiel
  + financement :
    - 1. **Plan de formation**
      2. **CPF**  *solution consolidée et cumulée* 20 heures + 1 heure (à *déterminer*)

1. **Le Produit et sa progression pédagogique**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Séquences** | **Séances (traduits en objectifs pédagogiques)** | |  |
| **S 1**  …capacités à identifier, analyser et évaluer les situations de difficultés sociales ; décrire et analyser les causes de violences ; développer des comportements adaptés aux circonstances grâce à des mises en situation | s 1 | Accueil + Présentation du contenu et de l’Action de Formation | |
| s 2 | Identifier et commenter les phénomènes de marginalité et de difficultés sociales pour mieux comprendre le public usager | |
| s 3 | Analyser et commenter les situations de violences dans les différents services et administrations | |
| **S 2**  … capacités à décrire et mettre en application les techniques de base de la communication en écoutant, analysant et comprenant le besoin et l’état de l’usager pour rentrer en relation avec lui | s 4 | Identifier, analyser et mettre en application les fondamentaux de la communication verbale et non verbale dans un contexte d’accueil de publics difficiles | |
| s 5 | Identifier les techniques relationnelles et les 4 états d’affirmation de soi en tendant vers l’assertivité grâce à des mises en situation pour les appliquer dans des circonstances adaptées | |
| s 6 | Décrire et mettre en application les techniques d’écoute (\*) en relevant les informations utiles  pour identifier les besoins d’un usager | |
| s 7 | Identifier et décliner un processus de résolution de problèmes | |
| **S 3**  … capacités à maîtriser les mécanismes de violences, de gestion du stress et des émotions en l’appliquant lors d’un exercice de 5’ de simulation de résolution de problème d’agressivité | s 8 | Identifier et gérer les mécanismes d’agressivité individuelle. | |
| s 9 | Identifier et gérer les mécanismes d’agressivité collective | |
| s 10 | Identifier et gérer le stress et les émotions | |
| s 11 | Identifier et traiter des objections en argumentant | |
| s 12 | S’adapter pour mieux gérer une situation – exercices de simulation 5’ de résolution de problèmes contextualisés aux besoins du public | |

**SCENARIO PEDAGOGIQUE GLOBAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Module | Objectif de formation | Séquence | Objectif pédagogique | Contenu | Intentions | Temps | MTOS | Ressources | Difficultés | Remèdes | Evaluation |
| MODULE  COMMUNICATION & DEVELOPPEMENT PERSONNELS | **choisir des méthodes, techniques et outils de communication pertinents afin de les adapter et les combiner en toutes circonstances professionnelles** | Jour 1  Séquence 1  ANALYSE DE SITUATION | capacités à identifier, analyser et évaluer les situations de difficultés sociales ; décrire et analyser les causes de violences ; développer des comportements adaptés aux circonstances grâce à des mises en situation | - origines et formes de marginalité au sein de notre société  - les manifestations psychosociologiques  - la pyramide de Maslow  - bien se connaître et ses services pour bien se préparer à l’action sociale  - la Problématique de la violence, ses manifestations, ses causes et différents circuits  - Initiation aux basics comportementaux | Initier aux basics comportementaux  Contextualiser le rôle de la formation aux activités des stagiaires  Repérer les personnes ressources | 7 H | Méthode : expositive active  Interrogative démonstrative  Techniques : exercices de  mise en pratique / simulation par jeux de rôles  Outils : vidéo projecteur PC Power Point  Supports : supports techniques | Un formateur Expert en Techniques de Communication, une salle, un vidéo projecteur, une imprimante A4 et un groupe de stagiaires | Blocages vis-à-vis des représentations négatives à l’égard de marginalité et des difficultés sociales | La phase accueil, le recueil des attentes et la séance 1 + le lancement de la dynamique de groupe | QCM |
| Jour 2  Séquence 2  COMMUNICATION | Capacités à décrire et à mettre en application les techniques d’écoute, et d’analyse de besoin et d’état de l’usager pour rentrer en relation avec lui | - Initiation aux techniques d’écoute active et de communication verbale / non verbale  - Initiation aux 4 états d’affirmation de soi et aux techniques relationnelles  - Méthodologie d’enquête pour identifier les besoins et l’état d’un usager (questionnement -reformulation)  - les étapes et éléments clé liés au processus de résolution de problèmes | Développer l’écoute la compréhension la prise de conscience la remise en question et la tolérance. | 7 H | Méthode : expositive active  Interrogative démonstrative  Techniques : exercices de  mise en pratique / simulation par jeux de rôles  Outils : vidéo projecteur PC Power Point  Supports : supports techniques | Basé sur des contenus de développement personnel et de savoir être. Point de vigilance à l’égard des récalcitrants / ressources négatives / perturbateurs | « Nous sommes tous des vendeurs et des acheteurs »  Insister sur l’intérêt de ce contenu pour réussir la communication avec l’autre | QCM |
| Jour 3  Séquence 3  RESOLUTION | capacités à maîtriser les mécanismes de violences, de gestion du stress et des émotions en l’appliquant lors d’un exercice de 5’ de simulation de résolution de problème d’agressivité | - les mécanismes de violences individuelle et collective  - l’accueil client et la conduite d’entretien  - techniques de comportement à adopter lors d’une prise de contact  - gestion du stress et émotions  - l’argumentation  - les objections  - la conclusion | Transmettre un outil à découvrir et apprivoiser déjà modélisé | 7 H | Méthode : expositive active  Interrogative démonstrative Techniques : exercices de  mise en pratique / simulation par jeux de rôles  Outils : vidéo projecteur PC Power Point  Supports : supports techniques & fiches de jeux de rôles | La rigueur et l’aspect dogmatique de cette technique peuvent rebuter certains récalcitrants | Développer l’humour, les exemples, l’aspect participatif et les exercices ludiques de simulation en fin de journée | QCM  Simulation |

**Planning Type envisagé**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jour 1 | | | | Jour 2 | | | | Jour 3 | | | |
| Ac  cueil | | 1 heure 1/2 | | **S2**  s 4 | | 1 heure 1/2 | **S3**  s 8 | | 1 heure 1/2 | | |
| **S1**  s1 | | 1 heure 1/2 | | **S2**  s 5 | | 1 heure 1/2 | **S3**  s 9 | | 1 heure 1/2 | | |
| Pause déjeuner d’une heure | | | | | | | | | | | |
| **S1**  s2 | 1 heure 1/2 | | **S2**  s 6 | | 1 heure 1/2 | | **S3**  s10 | | | 1 heure 1/2 | **S3**  s 11 + 12 |
| **S1**  s3 | 1heure 1/2 | | **S2**  s 7 | | 1 heure 1/2 | | Exercices de simulation | | | 1 heure 1/2 | Exercices de simulation |

L’**accueil** fait l’objet d’une séance, en soi, pour que le formateur et les stagiaires se présentent, que le **programme** soit présenté et que les stagiaires fassent part de leurs **attentes pour permettre une bonne contextualisation**. Et enfin que la **dynamique de groupe** se lance.

Une **pause** (dont la courte durée sera à contractualiser) à l’issue de chaque évaluation entre chaque séance est prévue. Sa cadence sera à maintenir selon la progression et le rythme des apprentissages des membres du groupe.

1. **Méthodes Techniques Outils Supports (MTOS) :** 
   * tables, chaises, PC, Vidéo projecteur, Power Point, Fiches de Jeux de rôle, tableau, paper board, feutres, documents imprimés de formation
   * méthodes expositive, interrogative, active principalement
2. **Dispositif d’évaluation (formation non qualifiante)**
   * Evaluation des apprentissages 🡪 « à chaud » de type formative, après chaque séance via des exercices d’application – **QCM (cf. annexe)**
   * Certaines séances, lors de la **S**équence **3**, permettront à des volontaires de se prêter « à chaud » à un exercice de simulation de 5 minutes. En fonction du temps restant, une analyse, dans un cadre de critique constructive, sera menée pendant 10 minutes après le « sketch » sur le mode le stagiaire raconte ses ressentis, puis le groupe et enfin le formateur
   * Evaluation de la séquence de formation 🡪 en fin de **S**équence un questionnaire de satisfaction « à chaud » circulera auprès des bénéficiaires et commanditaires et permettra ainsi au formateur de détecter les dysfonctionnements, à travers les remarques, et procéder à des réajustements
   * Evaluation de l’action de formation 🡪 « à froid » évaluation des transferts en situation professionnelle / compétences opératoires. Le management (N + 1), le commanditaire payeur et le bénéficiaire rempliront de conserve un tableau de suivi regroupant les indicateurs critérisés en amont au sein des objectifs pédagogiques.

Une fiche d’émargement circulera lors de chaque séance et une attestation de présence sera remise à chaque participant en fin de formation.

1. **Dispositif d’accompagnement**

Dès le début de la formation, et tout au long de sa durée, peut être mis en place un blog – forum de discussion pour faciliter les échanges et les questions – réponses (sur Yahoo ou Google, par exemple). La connaissance n’est pas uniquement détenue et centralisée par le formateur, et les échanges favorisent les apprentissages entre stagiaires. De plus, la formation existe en dehors du temps présentiel, à travers les expériences de chacun et dans les apprentissages individuels et collectifs.

Le formateur est un facilitateur, il répond lui aussi, régule le cas échéant.

Des e-mails et un système de chat permettent un accompagnement individuel et personnalisé pour les stagiaires rencontrant des difficultés cognitives ou des contraintes d’ordre socio – affectives, en toute confidentialité.

Un livret de suivi des apprentissages pour ce type de formation n’est pas justifié compte tenu du format.

1. **Scénario Pédagogique de Séance**

**Zoom sur la séance S2s5**

SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE DE SEANCE(**SQ2 s5**)COMMUNICATION

**OBJECTIF PEDAGOGIQUE : Citer, définir et décrire les 4 Etats de l’affirmation de Soi en illustrant chacun d’entre eux dans sa propre activité à travers des exemples**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PHASE / ÉTAPE** | Image | **INTENTION DU FORMATEUR** | **SCÉNARIO D’ANIMATION** | | **MÉTHODES et TECHNIQUES** | **RESSOURCES OUTILS** | **DIFFICULTÉS ENVISAGEES** | **REMEDES** |
|  | **Formateur** | **Stagiaires** |
| **1** | Présentation de la séance, contextualisation  Énoncer de l’objectif de la séance  Reformulation de l’objectif  Présentation du plan et déroulement | 14 H  à  14 H15 | Faire découvrir la séance  Susciter l’intérêt  Sensibiliser à l’objectif à atteindre  Vérifier que l’objectif a bien été compris  Concrétiser la démarche  Lancer la séance | Présente la séance    Énonce l’objectif de la séance  Propose de reformuler l’objectif | Ecoutent, posent des questions éventuellement  Ecoutent.  Reformulent  Questionnent.  Ecoutent, posent des questions éventuellement | Méthode affirmative  Affirmative  Active  Affirmative | Vidéo projecteur  Power point (présentation)  Plan de séquence | Retour de digestion / somnolence  Manque de motivation.  Représentations erronées au sujet de la COM’  Déconnection entre le sujet et  les activités des stagiaires | Contextualiser l’utilisation des techniques de COM aux activités des stagiaires.  S’appuyer sur des leviers humoristiques et interactifs pour faire participer les stagiaires |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PHASE / ÉTAPE** | Image | **INTENTION DU FORMATEUR** | **SCÉNARIO D’ANIMATION** | | **MÉTHODES et TECHNIQUES** | **RESSOURCES OUTILS** | **DIFFICULTÉS ENVISAGEES** | **REMEDES** |
| **2** | **Présentation du premier état : la passivité** | 14H15  à  14H25 | Apporter des connaissances ou des notions  selon le profil des stagiaires | Parle et commente  le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires | Ecoute  Observe  Commente  Partage ses expériences  et ses réalités | Affirmative  Interrogative Participative | Vidéo projecteur  Power point  Stagiaires (leurs remarques et expériences) | Désintérêt  Agacement | Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource.  Fédérer |
| **3** | **Présentation du second état : l’agressivité** | 14H25  à  14H35 | Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires  Maintenir le rythme  Rester ouvert au groupe | Parle et commente  le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires  Répond aux questions | Ecoute  Observe  Critique  Ecoute  Observe  Commente  Partage ses expériences  et ses réalités | Affirmative  Interrogative Participative | Vidéo projecteur  Power point  Stagiaires (leurs remarques et expériences) | Désintérêt  Agacement | Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource.  Fédérer |
| **4** | **Présentation du troisième état : la manipulation** | 14H35  à  14H45 | Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires  Maintenir le rythme  Rester ouvert au groupe | Parle et commente  le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires  Répond aux questions | Ecoute  Observe  Critique  Ecoute  Observe  Commente  Partage ses expériences  et ses réalités | Affirmative  Interrogative Participative | Vidéo projecteur  Power point  Stagiaires (leurs remarques et expériences) | Désintérêt  Agacement | Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource.  Fédérer |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PHASE / ÉTAPE** | Image | **INTENTION DU FORMATEUR** | **SCÉNARIO D’ANIMATION** | **MÉTHODES et TECHNIQUES** | **RESSOURCES OUTILS** | | **DIFFICULTÉS ENVISAGEES** | | **REMEDES** |
| **5** | **présentation du quatrième état : l’assertivité** | 14H55  à  15H05 | Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires  Maintenir le rythme  Rester ouvert au groupe | Parle et commente  le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires  Répond aux questions | Observe  Critique  Ecoute  Commente  Partage ses expériences  et ses réalités | Affirmative  Interrogative Participative | Vidéo projecteur  Power point  Stagiaires (leurs remarques et expériences) | | Désintérêt  Agacement | Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource.  Fédérer |
| **6** | **Débat et positionnement : la remontée d’informations / le feed back / la veille** | 15H05  à  15H15 | Optimiser la dynamique de groupe  Faciliter la communication du groupe | Anime, interpelle et sollicite les stagiaires  Régule au besoin | Ecoute  Observe  Critique  Commente  Partage ses expériences  et ses réalités | Active Participative | Vidéo projecteur  Power point  Stagiaires (leurs remarques et expériences)  . | | Equilibre et fluidité des échanges entre assertifs et réservés passifs | Faciliter le tour de table. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PHASE / ÉTAPE** | Image | | **INTENTION DU FORMATEUR** | | **SCÉNARIO D’ANIMATION** | | **MÉTHODES et TECHNIQUES** | | **RESSOURCES OUTILS** | **DIFFICULTÉS ENVISAGEES** | | **REMEDES** |
| **7** | **Evaluation formative** | 15H15  à  15H30 | Vérifier l’apprentissage  de la séance | | Distribue un QCM et explique les consignes puis fait reformuler  Invite ceux qui le souhaitent à exposer leurs réponses en public et/ou sur le blog – forum | Ecoute  Reformule  Lit  Répond par écrit | Démonstrative  Interrogative Participative | | Ecrite  Stagiaires  Supports cours  Mémo technique | Un stagiaire ne veut pas répondre ou se prêter à l’évaluation | | Le suivi sur le blog forum permet l’accompagnement  Il annonce qu’il est à disposition pour répondre aux e-mails pour ceux qui le souhaitent | |

1. **Annexes**

* supports de cours de cette séance
* supports QCM d’évaluation de fin de cette séance