PROGRAMME DE FORMATION

Formation de formateurs Méthode Bouclier

Prévenir les tensions, gérer l’agressivité et transmettre les outils de la méthode.

Durée : 2 jours - 14 heures, hors pauses
Modalité : présentiel

Public et prérequis

Public : formateurs, consultants, responsables de formation et professionnels amenés à former des équipes confrontées aux incivilités et aux agressions.

Prérequis : disposer d’une expérience d’animation ou d’accompagnement d’équipes et connaître les situations de tension rencontrées dans son secteur.

Objectif général

S’approprier les outils de la Méthode Bouclier pour concevoir et animer des séquences de formation adaptées aux situations d’agressivité rencontrées par les professionnels.

Objectifs opérationnels

• Expliquer les principes et les limites d’intervention de la méthode.

• Repérer les signes observables de tension et les facteurs d’escalade.

• Mobiliser une communication verbale et non verbale favorisant l’apaisement.

• Utiliser les outils de la méthode dans une situation professionnelle.

• Accompagner les premières suites d’une agression et mobiliser les relais adaptés.

• Transmettre des techniques simples de gestion du stress.

• Animer une mise en situation, conduire un débriefing et évaluer les acquis.

Progression

Jour 1 : comprendre, observer et pratiquer les outils de la méthode.
Jour 2 : négocier, accompagner après une agression et transmettre les acquis.

JOUR 1 | 7 HEURES

S’approprier la méthode et ses outils

1. Accueil et positionnement initial | 30 min

• Recueil des attentes, expériences et situations professionnelles.

• Questionnaire initial ; présentation des objectifs et du cadre de participation.

Mise en pratique : positionnement individuel et choix des situations à travailler.

2. Comprendre les mécanismes de l’agressivité | 1 h 30

• Distinguer incivilité, conflit, agressivité et violence.

• Identifier les déclencheurs, l’escalade et les effets du stress.

• Repérer les limites de la relation et les situations nécessitant un relais.

Mise en pratique : analyse collective de situations vécues.

3. Analyse comportementale et observation | 1 h 30

• Observer les paroles, la voix, la posture et les changements de comportement.

• Distinguer faits observables, interprétations et hypothèses.

• Adapter sa posture sans poser de diagnostic ni attribuer une intention certaine.

Mise en pratique : exercices d’observation et formulation d’hypothèses prudentes.

4. Principes et outils de la Méthode Bouclier | 2 h

• Présenter la logique d’intervention et la règle des 4 C selon le référentiel du concepteur.

• Travailler l’ancrage, la distance, le positionnement et la maîtrise de soi.

• Choisir de poursuivre, poser une limite ou se retirer ; organiser l’alerte et le relais.

Mise en pratique : exercices guidés et études de cas.

5. Communication et désescalade | 1 h 30

• Utiliser l’écoute, la reformulation et les questions utiles.

• Reconnaître une émotion, poser une limite et formuler un refus clair.

• Éviter les formulations qui alimentent la confrontation et proposer une issue réaliste.

Mise en pratique : jeux de rôle suivis d’un débriefing.

JOUR 2 | 7 HEURES

Accompagner et transmettre

6. Réactivation des acquis | 30 min

• Quiz de reprise, retour sur les difficultés et clarification des outils.

Mise en pratique : correction collective et rappel des conditions d'utilisation.

7. Négociation en situation de tension | 1 h 30

• Clarifier demandes, besoins et marges de manœuvre ; maintenir un cadre face à la pression.

• Proposer des choix réalisables, identifier les limites et les critères de relais.

• Distinguer désescalade professionnelle et négociation spécialisée de crise.

Mise en pratique : simulation d'un échange sous tension.

8. Prise en charge post-agression et gestion du stress | 1 h 30

• Comprendre les réactions possibles : sidération, peur, colère, culpabilité.

• Accueillir sans jugement ni récit imposé ; mettre en sécurité et mobiliser les relais adaptés.

• Pratiquer respiration lente, ancrage et retour au calme ; repérer une détresse persistante.

• Organiser le suivi et le retour d'expérience pour prévenir de nouvelles situations.

Mise en pratique : accueil simulé d'un collègue après une agression et exercices de gestion du stress.

9. Préparer et animer une séquence de formation | 1 h 30

• Définir un objectif observable, adapter les exemples et rédiger les consignes.

• Organiser la progression : expliquer, démontrer, faire pratiquer, débriefer.

• Sécuriser les jeux de rôle : cadre, signal d'arrêt, rôles et intensité adaptée.

Mise en pratique : préparation d'une séquence courte et de sa grille d'observation.

10. Mise en pratique et évaluation finale | 1 h 30

• Animation d'une séquence courte par chaque participant.

• Évaluation des outils, des consignes et du débriefing ; retour individualisé.

Mise en pratique : micro-animation observée avec une grille commune ; questionnaire final.

11. Bilan et plan d'action | 30 min

• Comparer les acquis au positionnement initial ; identifier les compétences à consolider.

• Définir un plan de mise en œuvre et recueillir la satisfaction.

Mise en pratique : formalisation d'un plan d'action individuel.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Moyens et évaluation

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports structurés, démonstrations, études de cas, exercices d'observation, jeux de rôle et entraînements à l'animation. Supports de présentation, fiches outils, grilles d'observation et trame de séquence pédagogique.

Modalités d'évaluation

• **Au démarrage :** questionnaire de positionnement et recueil des besoins.

• **Pendant la formation :** exercices, observations et retours individualisés.

• **En fin de formation :** questionnaire de connaissances et animation d'une séquence évaluée à l'aide d'une grille de critères.

Critères observés

• Compréhension des outils et respect des limites d'intervention.

• Adaptation de la posture et de la communication à la situation.

• Clarté de l'objectif, des consignes et du cadre de mise en pratique.

• Qualité de l'observation, du débriefing et des pistes de progression.

Validation

Une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la durée et les résultats de l'évaluation est remise au participant.

Conditions d'utilisation de la méthode

L'utilisation de la marque, la reproduction des supports et l'animation de formations sous l'appellation « Méthode Bouclier » relèvent des conditions définies par le titulaire des droits. L'attestation de formation ne constitue pas, à elle seule, une habilitation.

Accessibilité et organisation

Les besoins d'adaptation sont étudiés en amont avec le participant. Les dates, le lieu, l'effectif et les conditions tarifaires sont précisés dans la proposition ou la convention de formation. La durée des micro-animations est adaptée à l'effectif.