

La communication non-violente

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique
DUREE 2 jour(s)
PUBLIC Professionnels concernés
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

Les professionnels de santé sont régulièrement confrontés, dans l'exercice de leur métier, à des situations d'agressivité de la part des usagers ou entre collègues. La formation doit leur permettre de mieux appréhender ces difficultés en leur apportant une compréhension des mécanismes qui interviennent dans ces situations et en s'appropriant une méthode et des outils pour répondre avec efficacité et gérer les conflits de manière pragmatique.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à améliorer l'efficacité de sa communication et des entretiens en accompagnement individuel ou d'équipes.

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes, difficultés
- Evaluation préformation
- Expression individuelle sur des situations vécues

CONTENU

DIAGNOSTIC : SE CONNAÎTRE

- Apprendre à différencier ses sentiments et leur interprétation
- Découvrir et exprimer ses besoins profonds
- Développer et approfondir ses qualités d'écoute
- Intégrer par des exercices le processus CNV, basé sur l'observation et l'expression des émotions et des besoins
- Savoir transformer des situations conflictuelles en dialogues constructifs
- S'exercer à créer le dialogue en utilisant la CNV
- Partager avec d'autres professionnels

COMPRENDRE : QUESTIONS SUR L'AGRESSIVITÉ

-> *Positionnement individuel : ses propres représentations*

Sur quoi portent les conflits dans notre pratique professionnelle

-> *Travail autour des situations récurrentes (cartographie)*

-> *Identification des facteurs déclenchant (aspects répétitifs)*

Le rôle des émotions

- Les mécanismes de défense présents en chacun de nous
- Comment apparaît une émotion
- > *Exemples et mise en lien avec l'autodiagnostic*
- > *Identifier ses propres réactions*
 - Les différentes sortes de communication :
 - o la parole (les mots)
 - o les gestes (regard, mimiques, sourire, mains)
 - o le paraverbal (ton, volume, stress de la voix)
 - La transmission d'informations : les dysfonctionnements
 - o les messages déformés

La communication professionnelle : compétence de base

- La clarification : capacité à s'assurer qu'on comprend bien et qu'on est bien



compris

- L'écoute active : capacité à saisir les préoccupations et les attentes de l'Autre
- L'influence : capacité à convaincre les autres à adopter son point de vue
- La maîtrise de l'expression : capacité à exprimer sa pensée avec justesse, exactitude et nuances

-> *Démonstration à partir d'exemples concrets pour une meilleure assimilation*

Comment on passe d'une situation de tension à une situation conflictuelle

- Savoir repérer les signaux d'alarme verbaux et non verbaux, repérer le malaise, la tension, les émotions

-> *Exercices d'observation*

Comment désamorcer une situation avant le seuil critique

- S'appuyer sur la méthode Rosenberg : la CNV (Communication Non Violente)
- Les 4 étapes :
 - o observer la situation objectivement (même lorsque les propos sont hostiles)
 - o reconnaître le sentiment
 - o identifier le besoin sous-jacent
 - o exprimer une demande négociable

-> *Les participants s'approprient la méthode en l'appliquant à des cas concrets qui seront débriefés en groupe*

Pour exemple :

- *faire face à un usager coléreux, voire grossier, insultant*
- *faire face à un usager de mauvaise foi*
- *répondre à un(e) collègue agressif(ve)*
- ...

-> *Reprise des scènes avec intégration des techniques enseignées et exploration d'autres réponses possibles (comment faire).*

Il s'agira de tirer des enseignements de l'ensemble du travail et de procéder à une analyse critique des événements afin de dégager des réponses pratiques à mettre en œuvre.

TRAVAIL DE GROUPE

- Formalisation de positionnements professionnels pertinents

-> *A partir des situations récurrentes (cartographie).*

MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACTION PERSONNEL

Chaque participant s'engage sur la mise en œuvre d'un projet d'amélioration et/ou de résolution de problème identifié au cours de la formation :

- ce que je constate
- ce que je veux développer
- actions spécifiques que je vais faire
- résultat attendu
- suivi de mon action

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Un autodiagnostic "comment est-ce que je me comporte en situation de conflit" permettra à chacun de déceler ses points forts et ses points faibles.
- Des apports théoriques et techniques viennent compléter le travail de réflexion et d'échange du groupe.
- Les participants s'approprient les techniques en les appliquant à des cas concrets qui seront débriefés en groupe. (70% du temps de formation)

La progression pédagogique est formative, elle permet :

- dans un premier temps de comprendre et d'identifier les mécanismes qui entrent en jeu dans les relations interpersonnelles et les difficultés qui peuvent en résulter,
- une fois ce mode de compréhension acquis, il s'agira d'identifier les options comportementales à promouvoir et de rechercher des réponses alternatives (et non une seule réponse) à des situations considérées comme difficiles,
- ce qui nous conduira ensuite à faire un travail d'appropriation d'outils et de méthodes de nature à faciliter sa relation aux autres en toutes circonstances

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.