

La communication non-violente

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquençement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 14,00 heures.

OBJECTIFS

Présenter les principes de la communication non-violente appliqués à la relation d'aide.
Améliorer l'efficacité de sa communication et la conduite des entretiens en accompagnement individuel comme en équipe.

DESCRIPTION

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

PUBLIC

Professionnels concernés

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Spécialiste communication ou psychologue en charge des actions qualité de vie au travail