Programme de Formation

La communication non violente

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Professionnels francophones du secteur social, médico-social et sanitaire

Objectifs pédagogiques

Objectifs généraux :

Développer la conscience de ses propres modes de communication (verbale, non verbale, paraverbale).

Identifier et comprendre les communications pouvant générer du conflit ou de la violence relationnelle.

S'approprier les principes de la Communication Non Violente (CNV) et les appliquer dans les situations professionnelles.

Favoriser une posture de soignant consciente, capable d'adapter ses comportements et réactions pour améliorer la qualité de l'accompagnement des patients, résidents ou bénéficiaires.

Objectifs spécifiques :

Connaître les bases de la communication et leurs impacts.

Identifier son style de communication et ses impacts sur autrui.

Comprendre l'historique et les fondements de la CNV.

S'exercer à analyser des situations vécues et proposer des alternatives adaptées.

Développer l'écoute empathique et la reformulation dans le cadre professionnel.

Description

JOUR 1 — COMPRENDRE ET OBSERVER

Séquence 1 : Accueil et cadre de la formation

- Présentation des participants, du formateur et des objectifs de la formation ;
- Identification des attentes et des besoins individuels ;
- Réalisation d'un autodiagnostic des pratiques de communication ;
- Définition d'objectifs personnels de progression ;
- Présentation du cadre de travail, des modalités de fonctionnement et des règles favorisant un climat de confiance.

Séquence 2 : Les fondamentaux de la communication

- Comprendre les mécanismes qui influencent la communication interpersonnelle ;
- Identifier les composantes verbales, non verbales et paraverbales de la communication ;
- Analyser l'impact des filtres de perception sur les échanges ;

- Repérer les facteurs à l'origine des malentendus ;
- Identifier les freins à une communication efficace ;
- Comprendre les réactions automatiques susceptibles d'apparaître en situation de tension ;
- Découvrir les principes fondateurs de la Communication Non Violente.

Séquence 3 : Observer sans juger

- Distinguer les faits des interprétations et des jugements ;
- Développer une observation plus objective des situations ;
- Comprendre les conséquences des jugements sur la relation à l'autre ;
- Identifier les mécanismes qui conduisent aux interprétations ;
- Utiliser une description factuelle dans les situations professionnelles.

Séquence 4 : Les pièges du langage

- Repérer les formulations susceptibles de générer des tensions relationnelles ;
- Identifier les expressions qui entravent le dialogue ;
- Comprendre l'impact des critiques, reproches et accusations ;
- Transformer un langage évaluatif en langage descriptif ;
- Développer une communication favorisant la coopération et la compréhension mutuelle.

Séquence 5 : Émotions et ressentis

- Identifier les émotions présentes dans les situations professionnelles ;
- Comprendre le rôle des émotions dans la communication ;
- Différencier émotions, pensées et comportements ;
- Reconnaître les signaux émotionnels chez soi et chez autrui ;
- Comprendre les interactions entre émotions, communication et qualité relationnelle.

Séquence 6 : Les besoins derrière les émotions

- Identifier les besoins fondamentaux qui sous-tendent les émotions ;
- Comprendre le lien entre besoins satisfaits ou insatisfaits et comportements ;
- Différencier besoins et stratégies de satisfaction ;
- Reconnaître les besoins exprimés ou implicites dans une situation relationnelle ;
- Utiliser l'identification des besoins pour améliorer la communication professionnelle.

Clôture de la première journée

- Synthétiser les notions abordées au cours de la journée ;
- Identifier les principaux apprentissages réalisés ;
- Favoriser la prise de recul sur les situations professionnelles évoquées ;
- Préparer le transfert des acquis vers les séquences du lendemain.

JOUR 2 : EXPÉRIMENTER ET TRANSFÉRER

Séquence 1 : Réactivation des acquis

- Mobiliser les connaissances et concepts abordés lors de la première journée ;
- Identifier les points clés retenus par les participants ;
- Consolider les apprentissages nécessaires à la poursuite de la formation ;
- Favoriser les échanges autour des premières réflexions et prises de conscience.

Séquence 2 : Formuler une demande claire

- Comprendre la différence entre une demande et une exigence ;
- Identifier les caractéristiques d'une demande efficace ;
- Formuler des demandes précises, concrètes et réalistes ;
- Développer une communication respectueuse favorisant l'adhésion de l'interlocuteur ;
- Intégrer les principes de la CNV dans les situations professionnelles du quotidien.

Séquence 3 : L'écoute empathique

- Développer une posture d'écoute active et bienveillante ;
- Comprendre les principes de l'écoute empathique ;
- Accueillir les émotions et besoins exprimés par l'interlocuteur ;
- Développer les techniques de reformulation ;
- Favoriser une communication centrée sur la compréhension mutuelle

Séquence 4 : Développer ses capacités de reformulation

- Renforcer la maîtrise des techniques de reformulation ;
- Adapter sa communication au contexte et aux interlocuteurs ;
- Vérifier la bonne compréhension des messages échangés ;
- Faciliter les échanges constructifs au sein des équipes ;
- Consolider l'utilisation des outils de la Communication Non Violente.

Séquence 5 : Gérer les situations difficiles grâce à la CNV

- Identifier les situations relationnelles susceptibles de générer des tensions ;
- Utiliser les outils de la CNV pour prévenir l'escalade conflictuelle ;
- Adopter une posture favorisant le dialogue en contexte difficile ;
- Exprimer un désaccord ou un refus dans une démarche respectueuse ;
- Maintenir une qualité relationnelle malgré les divergences ou les conflits ;
- Développer des réponses adaptées aux situations complexes du terrain professionnel.

Séquence 6 : Élaborer un plan d'action individuel

- Identifier les acquis transférables dans la pratique professionnelle ;
- Déterminer des axes d'amélioration personnels ;
- Définir des objectifs de progression réalistes ;
- Formaliser des actions concrètes à mettre en œuvre après la formation ;
- Favoriser l'ancrage durable des compétences développées.

Séquence 7 : Évaluation et clôture de la formation

- Réaliser un bilan des acquis et des compétences développées ;
- Mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques ;
- Identifier les évolutions envisagées dans sa pratique professionnelle ;
- Recueillir la satisfaction des participants ;
- Clôturer la formation et valoriser les engagements pris pour la mise en œuvre des acquis

★ *Prérequis*

Aucun

Modalités pédagogiques

Cette formation s'appuie sur une pédagogie active et participative favorisant l'implication de chaque participant dans son propre processus de développement personnel et professionnel.

Apports théoriques interactifs permettant d'acquérir les notions fondamentales liées à l'estime de soi, à la confiance en soi et à la communication assertive.

Auto-diagnostics et exercices de réflexion individuelle favorisant une meilleure connaissance de soi, de ses ressources et de ses axes de progression.

Échanges d'expériences et travaux en groupe permettant de confronter les points de vue, partager les bonnes pratiques et enrichir les apprentissages.

Mises en situation et jeux de rôle pour expérimenter l'affirmation de soi, la communication efficace et la gestion des relations professionnelles.

Études de cas et analyse de situations professionnelles afin de faciliter le transfert des acquis dans le quotidien de travail.

Découverte et appropriation d'outils pratiques tels que la Communication Non Violente (CNV), la méthode DESC et différentes techniques de développement de la confiance en soi.

Plan d'action personnalisé permettant à chaque participant d'identifier des objectifs concrets et des actions à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

Défis et exercices d'ancrage proposés entre les séquences pour favoriser une intégration durable des apprentissages et le développement progressif de l'estime de soi.

L'alternance entre apports conceptuels, expérimentations pratiques et analyses de situations vécues permet une appropriation concrète des outils et favorise leur transfert dans la pratique professionnelle quotidienne.

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation diagnostique en début de formation au moyen d'un autopositionnement permettant d'identifier les connaissances initiales des participants sur la douleur, son évaluation et sa prise en charge. Cette évaluation permet d'adapter les échanges et les apports pédagogiques aux besoins du groupe.

Évaluation formative tout au long de la formation à travers les études de cas, mises en situation, analyses de pratiques, exercices d'application et échanges collectifs réalisés sous la supervision du formateur. Ces évaluations permettent de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation finale des acquis par un questionnaire de 10 questions portant sur les notions essentielles abordées durant la formation. L'obtention d'un score minimum de 70 % de bonnes réponses est requise pour valider les acquis de la formation.

Évaluation de la satisfaction des participants réalisée en fin de session au moyen d'un questionnaire de satisfaction permettant de recueillir leur appréciation sur les contenus, les méthodes pédagogiques, l'animation et l'atteinte des objectifs.

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées et les résultats obtenus aux évaluations.