

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Sensibilisation au bien-être au travail avec la CNV comme outil de prévention

0 jours - 21,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles aux accompagnants salariés et manager

Pré-requis

Aucun prérequis n'est envisagé autre que l'envie d'explorer la QVT et la prévention des RPS avec la Communication NonViolente

Nature de l'action (article L.6313-CT) : L'action suivie est une action de formation

Objectifs pédagogiques

Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

Cette formation a pour objectifs de :

- ✓ Comprendre la particularité des risques psychosociaux (RPS) et comment aborder leurs causes et leurs signaux d'alerte (pour soi-même, pour ses collègues, pour son équipe) à partir des situations rencontrées par les participant.e.s ;
- ✓ Avoir des repères sur la qualité de vie au travail (QVT) et de bien-être au travail : leviers et actions.
- ✓ Découvrir le processus de Communication NonViolente et ses différenciations clefs pour mieux vivre les situations délicates et douloureuses du travail d'accompagnement de personnes en souffrance :
 - Distinguer observation et jugement.
 - Identifier ses émotions et celles des autres, en s'appuyant notamment sur la communication non verbale.
 - Identifier ses besoins et savoir entendre ceux de l'autre. Savoir se positionner entre empathie et assertivité.
 - Formuler une demande sans exigence.
 - Savoir exprimer de la reconnaissance.
- ✓ Développer une culture commune de communication et de pratique au sein de la FIDH ;
- ✓ Permettre à chaque participant d'acquérir les repères théoriques et pratiques nécessaires à la mise en place d'une communication de qualité, même en situation conflictuelle ou tendue ;



- ✓ Transposer les outils de la Communication NonViolente au sein des équipes et lister des pistes d'actions concrètes pour se soutenir et trouver des pistes pour améliorer sa qualité de vie au travail

Contenu de la formation (en demi-journée)

JOUR 1 : Sensibilisation RPS et QVT mise en pratique avec CNV

MATINÉE 1 : En groupe

- ✓ Comprendre la **particularité des risques psychosociaux** et comment aborder leurs causes et leurs signaux d'alerte (pour soi-même, pour ses collègues, pour son équipe) à partir des situations rencontrées par les participants :
 - Repères pour intégrer les particularités du télétravail : faire face à ce défi spécifique.
 - Le stress professionnel, mécanismes signaux d'alerte et ressources
- ✓ Avoir des **repères sur la qualité de vie au travail** et de bien-être au travail. : leviers et actions.
 1. Connexion et Recueil des attentes
 2. Choix d'une situation témoin
 3. Lien QVT et communication
 4. Quelques repères sur les RPS
 5. Le cycle du vivant qui sous-tend la CNV (lien indicateurs / motivation et élans)

APRÈS-MIDI 1 : En 2 sous-groupes

- ✓ Vivre ce qu'apporte la CNV pour soi sur un cas concret.
 - Identifier des pistes réalistes pour se positionner en cas de situation difficile, violence frustration...
 - Agir face à un collègue fragilisé ou en souffrance : rôle, attitudes favorables, relais possibles.
- 1. Démêlage d'une situation pour faire émerger le processus
- 2. Processus CNV habituel / naturel

JOUR 2 : S'écouter pour mieux être en lien et se soutenir

MATINÉE 2

- ✓ En lien avec la QVT et la prévention des RPS, découvrir l'écoute empathique et sa distance ajustée entre empathie et assertivité (avec des collègues même devenu.e.s des ami.e.s avec le temps.)
- ✓ Expérimenter le **processus de Communication NonViolente** et ses différenciations clefs.
 - Distinguer observation et jugement. Identifier ses émotions et celles des autres, en s'appuyant notamment sur la communication non verbale.
 - Identifier ses besoins et savoir entendre ceux de l'autre. Savoir se positionner entre empathie et assertivité.
- 1. Liens entre émotions et besoins :
 - ✓ Expérimenter en quoi les émotions peuvent être révélatrices de relations dégradées
 - ✓ Explorer en quoi la conscience des besoins constitue un levier pour désamorcer les conflits

Freins et obstacles à la communication :

- ✓ Identifier les principaux processus générateurs de conflits sur la base de situations professionnelles vécues
- ✓ Découvrir des approches pour désamorcer les tensions à partir de cas réels

APRÈS-MIDI 2 :

2. Freins et obstacles à la communication (suite) :
 - Formuler une demande sans exigence.

- Savoir exprimer de la reconnaissance
- ✓ Lister des pistes d'actions concrètes à mettre en œuvre en cas d'intercession.
- 3. Temps forts de la communication :
 - ✓ Présentation du processus de Marshall Rosenberg
 - ✓ Découvrir l'auto-empathie à partir d'un cas réel
 - ✓ Expérimenter l'empathie en jeu de rôle pour soutenir l'autonomie d'un salarié en difficulté
 - ✓ Explorer plusieurs modes d'expression
- 4. Lister des pistes d'actions concrètes à mettre en œuvre en cas d'intercession

JOUR 3 : S'exprimer pour ouvrir le dialogue / reconnaissance de chacun

MATINÉE 3:

- ✓ Expérimenter la danse du dialogue à distance (visio comme la majorité des réunions de la structure)
 - Écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser. S'exprimer pour augmenter ses chances d'être entendu
 - 1. S'exercer à s'affirmer sans écraser l'autre
 - ✓ Partager des repères utiles pour distinguer faits, avis, sentiments, jugements
 - ✓ Travailler une situation de tension
- Écouter sans s'oublier soi-même ;
1. L'intention : Quelle écoute pourquoi ?
 2. Choisir où porter son attention
 3. Approfondir sa propre posture d'écoute à partir de mises en situations

APRÈS-MIDI 3 :

- ✓ Transformer les désaccords en opportunités de dialogue.
- ✓ Lister des pistes d'actions concrètes pour se soutenir et trouver des pistes pour améliorer sa qualité de vie au travail
- 3. Transformer tension, conflits et désaccords
 - ✓ Comprendre les ressorts du conflit
 - ✓ Traduire les conflits et désaccord avec la CNV
- 4. Bilan / feed-back
 - ✓ Se ressourcer à partir d'expériences satisfaisantes : expérimentation
 - ✓ Partager et co-construire des pistes d'actions concrètes
 - ✓ Ancrer les apprentissages et des façons de se soutenir

La formation en elle-même constitue un laboratoire d'exploration et d'apprentissage. Les apports théoriques viennent ancrer et donner du sens à l'expérience, tout en structurant une dynamique réflexive permettant la mise en mouvement professionnel des participants.

Ce programme est susceptible d'être vécu dans un ordre différent et/ou d'être adapté en fonction de la réalité du groupe. Ce programme est donc donné à titre indicatif.

Les moyens d'encadrement

La formation est animée et encadrée par un-e formateur-trice certifié-e ou pré-certifié-e du CNVC®. Il-elle pourra être assisté-e de formateurs-trices en cours de certification.

Le CNVC® est le seul organisme habilité à délivrer des certifications en Communication NonViolente. La certification est renouvelée chaque année, sur la base d'un bilan écrit et d'une évaluation des activités et des formations.

La formation sera encadrée suivant les modules par les formatrices : Anne-Gaël Erard , Marie Mayyas et Sophie Rougevin-Baville.

La formation sera réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La formation est construite de manière à permettre aux stagiaires d'être acteur-trices de leur formation.

Notre pédagogie est principalement expérientielle et opérationnelle, à partir de situations professionnelles vécues, accueillies et transformées. Cette approche permet aux participants de s'approprier des évolutions concrètes à mettre en place pour eux, avec les partenaires et au sein de l'équipe.

L'approche développée favorise une prise de conscience des participants adaptée à leur rythme et leur permettant de porter un nouveau regard sur les situations.

La Coop CNV adapte ses modalités pédagogiques aux objectifs de la formation et à ses stagiaires grâce à 3 démarches concomitantes :

- ✓ Conception d'un scénario pédagogique ; chaque étape est la plus petite possible en amont de la formation et ajustée au fur et à mesure,
- ✓ Alternance entre transmission auditive, visuelle et expérientielle,
- ✓ Enseignement basé sur des notions clefs.

La formation alterne ainsi :

- ✓ Apport théorique succinct
- ✓ Démonstration
- ✓ Débriefing de la démonstration avec complément d'apports sur le sens ou la méthodologie
- ✓ Pratique
- ✓ Débriefing de la pratique et dernier apport récapitulatif
- ✓ Mouvements corporels

Les démarches utilisées favorisent la mémorisation et la compréhension.

Des livrets et présentations seront mis à disposition des participants. Leur forme sera à définir pour être adaptée aux besoins

Moyens techniques

La formation se déroulera en distanciel, avec Teams ou zoom, les outils de distanciels utilisés par la structure pour ses réunions habituelles.

Une présentation fera guide du déroulé pour les participants les plus visuels.

Nous proposons à chaque participant un parcours de 3 jours de formations en distanciel par groupe de 12 participants. Le nombre de groupe sera ajusté en fonction du nombre réel de participants volontaires.

Chaque stagiaire a un Extranet participant sur notre logiciel de gestion des formations Dendreo.

Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

Évaluation des acquis des stagiaires :

- ✓ Le stagiaire remplit en amont et après la formation, un questionnaire d'auto-évaluation de ses compétences. Cet auto-positionnement permet à l'apprenant de situer son niveau de compétences en lien avec les objectifs pédagogiques du programme et d'exprimer ses

attentes.

C'est également un moyen pour le formateur de prendre connaissance, en amont de la formation, du niveau de compétences de chacun et les attentes afin de préparer sa formation.

- ✓ Le-La formateur-trice évalue durant la formation les acquis de chaque stagiaire, en fonction les modalités de son choix (mise en situation, observation, Quiz...), et détermine si les compétences visées au programme sont « acquises », « en cours d'acquisition » ou « non acquises » par chacun.e.

Évaluation de la satisfaction des stagiaires :

- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à chaud » est rempli à la fin de la formation par le stagiaire afin d'évaluer son niveau de satisfaction sur le contenu, la pédagogie, l'organisation et la logistique.
- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à froid » est rempli 3 mois après la formation par les stagiaires.

Un certificat de réalisation et une attestation de compétences seront délivrés à l'issue de la formation.

Modalités d'admission et délais d'accès

Toute demande de formation intra-entreprise donne lieu à l'émission d'un devis détaillé, dont la durée de validité est de 90 jours à compter de la date d'envoi.

Contactez-nous pour obtenir votre devis sur-mesure.

Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap

Nous avons à cœur de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous êtes dans cette situation, nous sommes à votre écoute pour faciliter votre formation. Merci de nous consulter au préalable afin de prévoir une salle accessible aux personnes à mobilité réduite ou d'aménager le contenu et le support de formation à vos besoins.

N'hésitez pas à contacter Christelle Bottari, référente handicap : christelle.bottari@lacoopcnv.com