

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

S'écouter et s'exprimer comme outil de prévention des risques psychosociaux

2 jours - 14,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles et à l'ensemble de la structure.

Pré-requis

Aucun prérequis si ce n'est être volontaire et prêt à s'engager dans la découverte

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

Objectifs pédagogiques

Le Processus de Communication Non Violente de Marshal Rosenberg : La CNV est une approche pragmatique qui permet d'améliorer de manière significative les relations au travail, le bien-être et la santé de chacun comme la performance collective, et ce dans tous types d'organisations.

La CNV soutient les personnes sans les opposer et constitue une façon de dialoguer, qui prend en compte l'ensemble des besoins vivants, de façon à traverser les conflits du travail vers des solutions.

Cette formation n'est pas une baguette magique, mais il permet d'avancer vers des situations relationnelles plus satisfaisantes. C'est un levier de compétences pour :

- ✓ Expérimenter la Communication Non Violente (CNV) en cadre professionnel.
- ✓ Désamorcer les conflits dans les situations professionnelles délicates pour s'exprimer de façon sécurisée.
- ✓ Améliorer son positionnement face à des interlocuteurs divergents et exigeants sans s'épuiser, notamment dans l'urgence. Avoir un autre regard, prendre de la hauteur et relativiser les situations porteuses de stress.

Cette formation vise à poser les bases d'un esprit de confiance qui seul rend possible un « travailler ensemble » satisfaisant et efficient.

Pour ce faire, nous vous proposons :

- ✓ De partager une expérience commune qui fasse émerger le contexte, la méthode et la confiance nécessaire à l'usage serein du feed-back ;



- ✓ Au-delà de l'acquisition d'un savoir-faire « technique » lié à la formulation d'un feed-back, une expérimentation du « vivre ensemble » favorable aux projets d'entreprise en cours.

A l'issue de la formation, chaque participant.e aura :

- ✓ Créé du lien avec les autres membres de l'équipe ;
- ✓ Fait l'expérience d'une façon de s'écouter, d'écouter l'autre, de s'exprimer et d'être écouté en équipe s'appuyant sur la Communication NonViolente

Et il / elle sera capable de :

- ✓ Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication,
- ✓ Identifier les 4 étapes du processus CNV : observations, sentiments, besoins, demande,
- ✓ Différencier une observation et une interprétation,
- ✓ Différencier un sentiment et une évaluation masquée,
- ✓ Différencier un besoin et une stratégie,
- ✓ Différencier une demande et une exigence,
- ✓ Expérimenter le processus pour clarifier ce qui se passe en lui-elle,
- ✓ Expérimenter le processus pour exprimer ce qui se passe en lui-elle,
- ✓ Reconnaître les 4 façons de recevoir un message

Contenu de la formation (en demi-journée)

Le déroulement de ces explorations sera adapté au groupe, aux relations entre participants et à l'intégration des notions apportées.

JOUR 1 : Comprendre ce qui se joue au travail et dans la relation pour communiquer autrement

1. Liens émotions et besoins :

- Expérimenter en quoi les émotions révélatrices de relations professionnelles dégradées ou insatisfaisantes ;
- Explorer en quoi les besoins constituent des leviers pour désamorcer les conflits

2. Freins et obstacles à la communication :

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

MATINÉE 1

- ✓ Du « je » au nous » et cadre de sérénité : Repères pour une travail en équipe serein
- ✓ Recueil des attentes et illustrations
- ✓ Repères sur la CNV : Cycle du vivant, Triangle des besoins, plaques de verglas
- ✓ Repères sur ce qui freine la confiance : Réactivité et sécurité

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Théorie : 4 étapes du processus de CNV
- ✓ Transformation d'une situation désagréable avec la CNV
- ✓ Formuler une demande pour être entendu.e
- ✓ Compliment vs gratitude avec la CNV

Intercession pour expérimenter

JOUR 2 : S'écouter soi pour faciliter les relations au travail

1. 3 temps forts de la communication :

- Présentation du processus de Marshall Rosenberg
- Découvrir l'auto-empathie à partir d'un cas réel.
- Explorer plusieurs modes d'expression

2. S'affirmer sans écraser l'autre :

- Partager des repères utiles pour distinguer faits, avis, sentiments, jugements
- Utiliser la CNV suite à une critique.

3. Écouter sans se négliger soi-même :

- Découvrir son mode d'écoute habituelle ;
- En essayer d'autres.

MATINÉE 2

- ✓ 3 temps du dialogue
- ✓ Théorie de la demande en CNV
 - Pour transformer un dialogue houleux ou des relations inconfortables
 - Pour faciliter la coopération et la co-construction en situation professionnelle
- ✓ Récolte / Discussion

APRÈS-MIDI 2

- ✓ Pratique à 3 : Préparer l'expression de quelque-chose de difficile à dire en prenant sa responsabilité sans prendre TOUTE la responsabilité.
- ✓ Repères commun pour le quotidien à venir
- ✓ Ancrage et perspectives

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 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 par une seule formatrice : Anne-Gaël ERARD

La formation sera réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

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

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.

L'ouvrage Traverser le Conflit – Coopération et communication NonViolente (Chronique Sociale) servira de support et d'illustration à chaque participants pour les journées de formation et l'intercession. Les propositions d'expérimentation permettront la mise en pratique au-delà de la formation elle-même.

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.

La formation se déroule en salle avec tout ou une partie des supports suivants pour soutenir, illustrer et rythmer l'animation :

- ✓ 2 ou 3 paperboards seront nécessaires., feutres de couleurs différentes
- ✓ Jeux pédagogiques et jeux de rôles
- ✓ Affiches au sol, cartes, musique, livres, ardoises, cartes postales, pelotes de laine
- ✓ Consignes détaillées de jeux de rôle et supports personnel d'activité.

Moyens techniques

La formation se déroulera dans une salle assez grande pour permettre à tous-tes les stagiaires et formateurs-trices d'être assis-es sur des chaises disposées en cercle. D'autres espaces pourront être utilisés pour les exercices en petits groupes.

Pour les personnes à mobilité réduite, nous sommes vigilants à ce que nos salles soient accessibles, merci de nous consulter au préalable.

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