

La communication non violente pour éviter les situations conflictuelles

« Communiquer de manière positive et
constructive »



Les objectifs de la formation :

1. Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre.
2. Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif
3. Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate
4. Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre
5. Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre
6. Prendre en compte la réaction de son interlocuteur

Apport théorique



Echanges avec des
professionnels



Ateliers découvertes



Volume horaire/session :

21 heures soit 3 jours de formation

Contexte de la demande :

Notre environnement social et parfois notre éducation nous ont donné dès le plus jeune âge de mauvaises habitudes de communication. Régulièrement les tournures de phrases dans notre communication utilisent les éléments suivants : « étiquette, dénigrement, reproche, mérite, comparaison, exigence » ...

En prenant conscience de la manière de nous exprimer les uns vis-à-vis des autres cela peut permettre de comprendre les enjeux de la relation inter-collègue ou avec les résidents afin d'éviter les situations conflictuelles et/ou de crise.

La communication non violente pour éviter les situations conflictuelles

« Communiquer de manière positive et
constructive »



Réfléchir ensemble

Prendre conscience

Se mettre en situation

S'approprier une
méthode

Améliorer sa
communication

| | Dates | Proposition de thèmes et de contenus théoriques |
|---|--|--|
| □ | De 9h00 à 12h30 F. THOMAS Dr en sociologie CFPPA de la creuse | <p>Accueil au tour d'une boisson chaude et faisons connaissance : Présentation des participants – Attentes et besoins spécifiques – REX sur ses pratiques professionnelles</p> <p>Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'influence du langage sur la perception de la réalité et ses obstacles dans la communication • Les subtilités de la langue française <p>Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer chez l'autre et chez soi : les opinions / les jugements / les interprétations • Analyser leurs effets sur la qualité des échanges |
| □ | De 13h30 à 17h00 F. THOMAS Dr en sociologie CFPPA de la creuse | <p>Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'influence des émotions (négatives) sur notre capacité de jugement • Les manifestations incontrôlables des émotions qui nous trahissent • Les moyens de gérer son émotion : l'accepter et la verbaliser pour la neutraliser <p>Prendre en compte le public accueilli dans les établissements dans toutes ses spécificités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réfléchir à son propre rapport à la violence et à sa posture professionnelle dans les situations de violence |
| □ | De 9h00 à 12h30 F. THOMAS Dr en sociologie CFPPA de la creuse | <p>Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise de conscience de son besoin ou comment trouver l'origine de ses besoins • La verbalisation du besoin pour éviter l'accusation <p>Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • La différence fondamentale entre demander et ordonner • Les 2 types de demandes : le message en retour / la demande d'action • Les caractéristiques d'une demande acceptable et compatible avec mes besoins professionnels et ceux des résidents |
| □ | De 13h30 à 17h00 F. THOMAS Dr en sociologie CFPPA de la creuse | <p>Prendre en compte la réaction de son interlocuteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reconnaissance de l'émotion et du besoin de l'autre • Les 2 composantes majeures de l'écoute • Le mécanisme de l'empathie |
| □ | La dernière journée | La journée à distance sera élaborée à partir des besoins exprimés par les stagiaires en terme de contenu et de forme |

La communication non violente pour éviter les situations conflictuelles

« Communiquer de manière positive et
constructive »



Programme, suite

| | |
|--|--|
| Durée | 2 journées au CFPPA + 1 journée à distance au CFPPA qui sera élaborée à partir des besoins des stagiaires exprimés à l'issue des 2 journées de formation. |
| Tarif | Formation professionnelle continue (tarif individuel) : 150 euros/stagiaire/jour |
| Méthodes et moyens pédagogiques | Echanges entre participants – Temps de réflexion pour soi – Atelier de socio-analyse – Mises en situation : jeux de rôle – Outil de développement personnel. |
| Public concerné Effectif | Tout salarié amené à gérer des situations conflictuelles dans son environnement de travail et désireux d'améliorer sa communication Min. 6 personnes / Max. 8 personnes |
| Pré-requis | Aucun |
| Les intervenants | Consultante experte de la communication interpersonnelle et du domaine sanitaire et social |
| Modalités d'accès | Dans le cadre de la formation professionnelle continue |
| Suivi de l'exécution, évaluation et validation des acquis de la formation | Evaluation en fin de formation : Auto-évaluer sa progression personnelle sur chaque objectif pédagogique Feuilles de présence Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires : donnez votre avis sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail (journée à distance) Cette formation donne lieu à la délivrance d'un certificat de réalisation de la formation |
| Protocole sanitaire | A définir selon le contexte sanitaire en vigueur |
| Organisation | <ul style="list-style-type: none"> - Repas du midi : apporter son panier repas - Self du lycée : 3,86 euros/repas |
| Pour plus d'informations : 05.55.81.48.90 | <ul style="list-style-type: none"> - Informations pédagogiques et organisationnelles : <ul style="list-style-type: none"> o Lucie Milot, coordonnatrice de la formation AES et de la formation courte « La communication non violente pour éviter les situations conflictuelles » : lucie.milot@educagri.fr - Informations concernant le financement de la formation : <ul style="list-style-type: none"> o Nathalie Ifanger, adjointe administrative et suivi des formations courtes : nathalie.ifanger@educagri.fr |



Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : **nous contacter**