
Programme de Formation

Communication non violente et bienveillante - CALIX

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tous les collaborateurs de l'entreprise



Objectifs pédagogiques

Objectifs par rapport à soi

- Comprendre les règles du fonctionnement du travail en équipe.
- Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre.
- Faire le point sur son agressivité potentielle et les messages que l'on transmet ; clarifier ce qui se passe en soi.
- Reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre.
- Faire une demande qui soit acceptable pour l'autre.
- Prendre en compte la réaction de son interlocuteur.
- Développer son empathie pour limiter ses attitudes négatives et agressives.

Objectifs par rapport aux autres

- Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles.
- Être en lien avec ses motivations et objectifs et comprendre ceux de ses interlocuteurs afin de créer des relations constructives entre les personnes.
- Prévenir, identifier, transformer un conflit ; proposer une voie de résolution.
- Être capable de s'exprimer clairement et d'écouter son interlocuteur au-delà des critiques ou malentendus.
- Favoriser la coopération et la créativité dans les relations.
- Contribuer de manière constructive au travail en équipe et à l'intelligence collective
- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue.
- Les responsabilités du dirigeant.



Description

TEST : QUESTIONNAIRE AMONT

Une semaine avant le démarrage de la formation, le formateur enverra par mail aux stagiaires un lien pour compléter deux questionnaires en ligne. Chaque questionnaire comporte une vingtaine de questions. Le temps nécessaire pour compléter ces questionnaires est d'environ 20 minutes. Ces questionnaires portent sur :



- Un test sur les socio-styles
- Un test sur l'assertivité.

Le résultat de ces questionnaires est ensuite utilisé au cours de la formation, à la fois pour permettre aux stagiaires d'acquérir des contenus théoriques, de comprendre leur propre fonctionnement et de créer un cadre de référence et une culture commune, partagé par tous.

JOUR 1

SEQUENCE 1 : Accueil des participants

- Présentation du formateurs, tour de table des stagiaires
- Présentation des règles à respecter
- Validation des attentes
- Présentation du déroulé de la formation
- Présentation du PACI (Plan d'Action Concret Individuel)
- « Ice breaker » : la « météo intérieure »

SEQUENCE 2 : Les fondamentaux de la communication non violente (CNV)

- Définir la communication non violente : historique, développement, usages, etc.
- Appréhender le processus de la CNV et ses 4 étapes.
- Identifier les freins d'une communication coopérative : jugements, étiquettes, comparaisons, interprétations...
- Expérimenter en quoi l'intention et l'attention sont essentielles dans la communication.
- Transformer les obstacles en opportunités de communication coopérative.

Travaux pratiques : Mise en pratique des 4 étapes du processus de la CNV.

SEQUENCE 3 : Prendre en compte ses émotions et ses besoins

- Etablir une typologie des hommes/femmes au travail (mes collègues pourquoi sont-ils ainsi ?)
- Définir son socio-style : explication du test sur les socio-styles.
- Oser accueillir ses émotions, même en contexte professionnel.
- Clarifier ses besoins, et les distinguer des stratégies de communication.
- Traduire ses jugements en sentiments et en besoins.
- Exprimer une demande : retrouver le pouvoir d'agir.
- Apprivoiser le processus de la CNV, dans des cas concrets avec ou sans lien de subordination : réunion, point étape de projet.

Travaux pratiques

- Test sur les socio-styles (réalisé en amont de la formation)
- Exercices d'intelligence émotionnelle.

JOUR 2

SEQUENCE 4 : Vérifier la compréhension des objectifs de la veille et de l'assimilation des thèmes

SEQUENCE 5 : Créer et renforcer la bienveillance dans ses relations interpersonnelles

- Développer sa qualité de présence et son assertivité : explication sur le test sur l'assertivité.
- Maîtriser l'écoute empathique pour clarifier ses messages et mieux comprendre ceux de ses interlocuteurs.
- Expérimenter ce qu'est réellement l'empathie, avec soi-même (auto-empathie) et avec l'autre.
- Transformer la critique de l'autre contre soi comme une opportunité de dialogue.

Travaux pratiques

- Pratiquer l'empathie et développer la confiance.

- Test sur l'assertivité (réalisé en amont de la formation)

SEQUENCE 6 : Renforcer la coopération et se faire entendre (3h30)

- Renforcer la connexion à l'autre, avant de passer à une demande d'action.
- Trouver les conditions nécessaires pour que sa demande soit entendue.
- Exprimer et oser demander une appréciation.

Focus : la communication par écrit

- Le mail.
- Les notes de services.
- Les mots et tournures à éviter en communication écrite.

Travaux pratiques : Jeux de rôles autour de situations concrètes qui peuvent se présenter dans l'environnement de travail. Mises en situation à la fois sur la communication orale et sur la communication écrite.

★ **Prérequis**

Aucun

Ne pas positionner des collaborateurs avec leurs responsables dans la même session



Modalités pédagogiques

- **Mise en situations réelles**
- Alternance de temps de réflexion individuelle et/ou en sous-groupe.
- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques issus de l'expérience des stagiaires et du formateur.
- Proposition d'outils et méthodes adaptés au contexte professionnel des stagiaires.
- Etudes de cas.
- Échanges et débats permettant l'appropriation des contenus proposés.
- Mises en situation : jeux de rôle, retours sur expérience...
- Un livret pédagogique qui rassemble les différentes notions abordées lors de la formation est remis à chacun des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Exercices pratiques
- Matériels et supports informatiques
- Ressources documentaires



Modalités d'évaluation et de suivi

- Quiz de connaissance en début de formation
- Quiz d'évaluation des acquis et de l'atteinte des objectifs en fin de formation
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires :
 - Bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit (ou en ligne pour les sessions en visio)
 - Bilan à froid via un questionnaire en ligne envoyé 3 mois après la session de formation
- Une **attestation** mentionnant les **objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation** des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation (ou feuille de présence).
- **Formation non diplômante**