

Journée Experte - Savoir communiquer de manière non violente - 2 JOURS

Durée: 12.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun pré-requis exigé

Accessibilité et délais d'accès

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Qualité et indicateurs de résultats

Prise en compte des évaluations des participants afin d'améliorer en permanence nos offres de formation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Identifier les sources de tensions et éviter l'escalade conflictuelle
- Maîtriser la méthode OSBD (Observation – Sentiment – Besoin – Demande)
- Pratiquer la communication non violente (CNV) dans des situations professionnelles réelles
- Développer empathie, écoute active et assertivité

Contenu de la formation

- Jour 1 – Fondamentaux et prise de conscience (Théorie & ateliers courts)
 - Échauffement relationnel -Exercices de cohésion -Écoute active renforcée -"Reformulation miroir" en binômes
 - 1. Introduction à la communication non violente -Tour de table : attentes, situations vécues, objectifs individuels -Définition de la CNV -Origines et travaux de Marshall Rosenberg -Violence et non-violence dans la communication : de quoi parle-t-on ? -Les impacts de notre manière de communiquer sur les relations professionnelles
 - 2. Comprendre les mécanismes de la communication -Le schéma de communication (émetteur, message, bruit, interprétation...) -Le rôle des perceptions et biais cognitifs -Le triangle dramatique (Victime – Sauveur – Persécuteur) -Comment éviter de glisser dans le conflit ?
 - Atelier pratique : -Analyse de situations problématiques apportées par les participants - Mini-débrief en groupes
 - 3. Identifier émotions, besoins et déclencheurs -Différence entre émotion, sentiment et jugement -Besoins universels et non satisfaits -Les mots qui "attaquent" vs les mots qui "ouvrent" le dialogue
 - Exercice : -"Derrière chaque émotion, un besoin" : jeux de cartes o Identifier émotions → besoins associés -Travail en binôme
 - 4. Les bases de l'écoute active -Écouter sans interrompre -Reformuler -Utiliser le questionnement ouvert -Les signes de reconnaissance positifs et négatifs -Différencier empathie et sympathie

- Atelier pratique : Mise en situation : écouter sans interrompre + reformuler
- 5. Introduction à la méthode OSBD O = Observation S = Sentiment B = Besoin D = Demande
Les erreurs fréquentes (jugements déguisés, demandes floues...) Exercice rapide :
- Exercice rapide : Transformer des phrases "agressives" en formulation OSBD
- Jour 2 – Approfondissement & techniques avancées (Théorie + mises en situation)
 - 1. La formulation OSBD complète -Construction d'un message efficace -Différence entre demande et exigence -Les 4 points dans la pratique avec plusieurs exemples concrets
 - Atelier : Création de messages OSBD à partir de situations du terrain
 - 2. Communiquer avec assertivité -Définition de l'assertivité -Dire non sans agressivité -Savoir poser des limites -Les attitudes face au conflit (soumission / fuite / agressivité / assertivité) -Formuler une demande tout en respectant l'autre
 - Exercice : Jeux de rôle : "dire non", poser une limite claire
 - 3. Gérer l'agressivité et la critique -Détecter les intentions derrière les paroles -Désamorcer une attaque -Utiliser la CNV en situation d'escalade -Techniques : o La technique du disque rayé o L'empathie stratégique o La reformulation défensive
 - Atelier : Simulations : critiques directes, reproches injustes, ton agressif → Débrief en groupe
 - 4. Préparer et conduire un entretien sensible -Outil : Préparation OSBD + plan d'entretien -Canaliser ses émotions -Garder la relation au centre de l'échange
 - Atelier : Conduire un entretien (recadrage, désaccord, conflit latent)
- Bilan individuel & plan d'action
 - Autoévaluation des compétences CNV
 - Identification des axes de progrès
 - Rédaction d'un engagement personnel
 - Conclusion : ce qu'on emporte pour la suite

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Hélène BOURDET-CLEMENT - Directrice pédagogique (h.clement@leh.fr)

Moyens pédagogiques et techniques

- Exposés théoriques
- Études de cas et/ou Mises en situation et/ou Séance questions-réponses
- Ateliers tournants : 4 situations types (chaque groupe tourne sur 4 ateliers : définis en fonction des demandes et/ou besoins identifiés)
- Avant la formation : dépôt du document pédagogique support de la formation (48 heures avant) en version électronique
- Accès d'un mois à la base de données de veille et d'information juridique hospitalière (HOPITALEX)

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Questionnaire d'identification des besoins (SI INTRA)
- Questionnaire de pré-formation
- En début de formation : recueil des attentes des participants
- En cours de formation : évaluation des acquis (formatives ou sommatives)
- En fin de formation : évaluations de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des participants à chaud et à froid
- Remise du certificat de réalisation
- Compte rendu rédigé par le formateur

LEH Formation

253/255 cours Maréchal Galliéni

33000 Bordeaux

Email: h.clement@leh.fr

Tel: +33556988579



Prix : 1580.00€ nets de taxes par stagiaire