Programme de Formation

GEWELDLOZE COMMUNICATIE

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

De opleiding is bedoeld voor (lokale en gewestelijke) openbare instellingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Objectifs pédagogiques

Aan het einde van de opleiding zijn de deelnemers in staat om op een geweldloze manier te communiceren.

Tijdens de opleiding zullen de deelnemers met name :

- Zich bewust worden van de gevolgen van bepaalde taal- of redeneergewoonten die een goede communicatie in de weg staan of veranderen
- Afstappen van de gebruikelijke verwachtingen van resultaten om zorg te dragen voor de werkrelaties en samen op een creatieve manier op zoek kunnen gaan naar oplossingen
- Observeren zonder te evalueren
- Interpretaties, oordelen en alle andere mentale aspecten omzetten in een objectieve waarneming van de feiten
- Gevoelens onder woorden brengen zonder ze te verwarren met gedachten
- De gevoelens analyseren die worden opgeroepen in situaties die door de deelnemers worden voorgesteld
- Behoeften identificeren en ze onderscheiden van strategieën
- Zoeken naar onvervulde behoeften die gekoppeld zijn aan gevoelens die worden opgeroepen in situaties die door de deelnemers worden voorgesteld
- Leren vragen zonder te eisen
- De eigen behoeften vooropstellen om zelfstandig in die behoeften te kunnen voorzien, zonder verwachtingen van anderen te hebben
- Zich bewust worden van de verschillende 'vormen van luisteren' en hun invloed op de relatie
- Meer aanwezig leren zijn
- De link leggen met de behoeften van anderen binnen de eigen mogelijkheden en de impact hiervan op de relatie meten
- Het non-verbale gedrag van de andere observeren om in te spelen op diens ervaring
- Inzichten delen
- Overgaan van zelfbeoordeling naar zelfempathie en van oordelen over anderen naar empathisch luisteren
- Dieper ingaan op de eigen behoeften en die van anderen
- Een betere ingesteldheid aanleren
- Zich oprecht en met respect voor anderen uitdrukken
- Het verschil herkennen tussen negatieve evaluatie (oordelen, verwijten) en de uitdrukking van onvervulde behoeften
- Begrijpen welke impact dat heeft op onze relaties (met onszelf en met anderen) als we in onze interacties al dan niet verantwoordelijkheid nemen voor onze emoties en behoeften
- Feedback waarderen op basis van feiten, behoeften en concrete, onderhandelbare acties
- Een dialoog aangaan die gericht is op samenwerking
- Waardering, dankbaarheid uiten via GC
- Leren waardering te ontvangen en de impact ervan op de kwaliteit van relaties te voelen

Description

INLEIDING

Een toename van stresssituaties in de besturen en OCMW's - als gevolg van de verschillende crises (gezondheid, economie, enz.) heeft het relationele evenwicht met het publiek of tussen collega's veranderd. De 'just-in-time'-organisatie van het werk heeft geleid tot een gebrek aan perspectief, tijd en de juiste balans in de communicatie tussen personeelsleden. Deze spanning is overduidelijk. Hoewel de leden van een organisatie dezelfde doelen nastreven, kunnen sommige collega's soms ontsporen op het vlak van de vorm, terwijl de kern van het probleem dat moet worden aangepakt gemeenschappelijk is voor alle gesprekspartners. Het resultaat is, meer dan ooit tevoren, gewelddadige communicatie en zelfs - gelukkig uitzonderlijk - fysieke agressie. Geweldloze communicatie stelt ons in staat om anderen tegemoet te gaan, hen beter te begrijpen en oplossingen te bedenken waarbij emotionele intelligentie centraal staat. Het stelt ons ook in staat om te leren hoe we een aanvankelijke situatie van conflict, frustratie of onbegrip kunnen ombuigen in een situatie van dialoog en uitwisseling.

INHOUD

In het algemeen behandelt de opleiding de bedoelingen van GC, de 4 fasen van het proces (waarneming - gevoel - behoefte - verzoek), de symbolen, empathie, oprechte expressie, empathisch luisteren en constructieve feedback.

De onderwerpen waaruit de opleiding bestaat zijn als volgt :

- Zich bewust worden van de obstakels van de communicatie
- De intenties van GC benadrukken
- Basisstappen in het proces van GC
- Empathie verkennen
- 4 manieren om een moeilijke boodschap te ontvangen
- Leren om empathisch te luisteren
- Elementen van constructieve feedback (oefening van constructieve ontevreden feedback en oefening van tevreden feedback)

Modalités pédagogiques

De belangrijkste methodologie van deze opleiding bevordert participatie en ontvouwt zich in een cyclus van ervaringsgericht leren (voelen - observeren - denken - doen). Ze is gebaseerd op uitwisselingen, samenwerking en interactie in het kader van praktijkvoorbeelden, inzamelingen en analyses van feedback.