Programme de Formation

COMMUNICATION NON VIOLENTE

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

La formation s'adresse aux agents des institutions publiques (locales et régionales) de la Région Bruxelles-Capitale.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le.a participant.e est capable de communiquer dans une démarche de communication non violente.

Plus spécifiquement, au cours de la formation, le.a participant.e est amené.e à :

- Prendre conscience des conséquences de certaines habitudes de langage ou raisonnement qui coupent ou altèrent une bonne communication.
- Se décentrer des attentes habituelles de résultats pour prendre soin des relations de travail et pouvoir être créatif dans la recherche commune de solutions.
- Observer sans évaluer
- Transformer les interprétations, jugements et tout ce qui relève du mental en observation objective des faits
- Nommer ses sentiments sans les mêler à des pensées
- Rechercher les sentiments éveillés dans des situations proposées par les participant.e.s
- Identifier ses besoins en les distinguant des stratégies
- Rechercher les besoins non satisfaits, reliés aux sentiments éveillés dans des situations proposées par des participant.e.s
- Apprendre à demander sans exiger
- Privilégier les demandes à soi-même pour être capable de prendre soin de ses besoins de manière autonome, sans avoir d'attente sur l'autre
- Prendre conscience des différentes « formes d'écoute » et de leurs conséquences sur la relation
- Cultiver sa qualité de présence
- Pouvoir se mettre en lien avec les besoins des autres en fonction de ses moyens et en mesurer l'impact dans la relation
- Observer le non-verbal de l'autre pour se mettre en phase avec son vécu
- Transformation de l'auto-jugement à l'auto-empathie et du jugement de l'autre à l'écoute empathique
- Rechercher ses besoins et ceux des autres
- Cultiver sa qualité d'être
- S'exprimer avec authenticité et dans le respect de l'autre
- Cerner la différence entre l'évaluation négative (jugements, reproches) et l'expression des besoins insatisfaits
- Appréhender les impacts dans nos relations (avec nous et avec l'autre) lorsque nous nous exprimons en prenant responsabilité de nos émotions et besoins ou non
- Jauger des feedbacks basés sur les faits, des besoins et des actions concrètes négociables
- Pratiquer un dialogue qui vise la collaboration
- Exprimer une appréciation, un merci en CNV
- Apprendre à recevoir de l'appréciation et en ressentir l'impact sur la qualité des relations

Description

INTRODUCTION

Un accroissement des situations stressantes dans les administrations et CPAS – dû aux différentes crises (sanitaire, économique, etc.) a modifié les équilibres relationnels avec le public ou entre collègues. L'organisation de travail « à flux tendu » a généré un manque de prise de recul, de temps et de juste équilibre dans la communication entre membres du personnel. Ce constat de tension est criant. Si les membres d'une organisation poursuivent les mêmes finalités, certains collègues peuvent parfois déraper en termes de forme alors que le fond du problème à traiter est commun à l'ensemble des interlocuteurs. Il en découle, plus qu'avant, des situations de communications violentes, voire - exceptionnellement heureusement - d'agressions physiques. Adopter une communication non violente permet d'aller à la rencontre de l'autre, de mieux le comprendre et d'envisager des solutions qui valorise l'intelligence émotionnelle, elle permet d'apprendre à transformer une situation initiale de conflit, de frustration ou d'incompréhension en situation de dialogue et d'échange.

CONTENU

De manière générale, la formation aborde les intentions de la CNV, les 4 étapes de son processus (observation – sentiment – besoin – demande), ses symboles, l'empathie, l'expression authentique, l'écoute empathique et le feedback constructif.

Les sujets constitutifs du déroulé pédagogique sont les suivants :

- Prise de conscience des obstacles à la communication
- Mise en lumière des intentions de la CNV
- Étapes de base du processus de la CNV
- Exploration de l'empathie
- 4 manières de recevoir un message difficile
- Entraînement à l'écoute empathique
- Éléments d'un feedback constructif (pratique d'un feedback d'insatisfaction constructif et pratique d'un feedback de satisfaction)

Modalités pédagogiques

La méthodologie principale de cette formation promeut la participation et se déploie en cycle d'apprentissage expérientiel (ressentir – observer – penser – faire). Elle se fonde sur des échanges, de la co-construction, de l'interaction dans le cadre de mises en situation, de recueils et analyses via feedback.