



www.ifman.fr, 2 rue des Feyen, 54000 NANCY,
Tél : 03 55 10 25 07, nordest@ifman.fr

COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET RÉGULATION DES CONFLITS

2 jours (soit 14H heures par stagiaires) / Association Secours Catholique Caritas France

Coût de formation : 1756 euros ttc (mille sept cent cinquante-six euros ttc)

Objectifs

Objectifs généraux :

- Développer ses capacités d'écoute, d'expression et de coopération, afin de favoriser une relation bienveillante et constructive
- Adapter son mode de communication pour faciliter la relation, notamment dans les situations délicates et d'équipe.

Objectifs opérationnels :

Visant pour les participants de :

- Comprendre les processus de communication
 - Pouvoir repérer ce qui peut freiner ou favoriser le dialogue,
 - Écouter de façon ouverte et empathique en s'appuyant sur un cadre bienveillant :
 - Ecouter et Reformuler sans interpréter, sans juger,
 - Accueillir les émotions dans les moments difficiles (stress, conflits), afin de favoriser l'apaisement,
 - Exprimer ses émotions de manière opportune et appropriée,
 - Adopter une attitude non-verbale attentive et ouverte,
 - Identifier les besoins essentiels derrière les motifs visibles du conflit,
 - Affirmer ses besoins et limites tout en respectant ses interlocuteurs,
 - Rechercher un traitement du conflit et une solution de résolution dans laquelle chacun est gagnant,
 - Réaliser la démarche d'auto-empathie (pour soi) et d'empathie (dans la relation à l'autre),
- Apprendre à formuler une demande respectueuse de l'autre (sans injonction)
- Mettre en œuvre/ Approfondir les conditions de mise en œuvre d'un espace de régulation relationnelle

Contenu

Éclairages conceptuels concernant :

- Processus de communication : aspects verbaux, non verbaux et para- verbaux
- Approche de la communication non violente/bienveillante, en s'appuyant sur les différentes étapes :
- A la base : cadre de l'attention et de l'intention bienveillante de la communication
- Les faits : les décrire, les observer, sans jugement, préjugé, ...
- Les émotions : leur fonctions adaptatives et relationnelles, leur articulation avec les besoins fondamentaux
- Lois et règles dans les relations humaines : leur rôle pour la prévention et l'encadrement des situations agressives, pouvoir s'affirmer et poser des limites.

Apports et expérimentation d'outils pratiques :

- Écoute empathique : outils et postures pour favoriser l'apaisement de l'agressivité, interprétation du langage non-verbal
- Communication non-violente de Marshall Rosenberg : méthode basée sur l'expression et l'écoute des émotions et des besoins humains fondamentaux
- Prise en compte de la communication non-verbale pour éviter d'aggraver l'agressivité : ajustement de son attitude corporelle en fonction des signaux non-verbaux perçus chez son interlocuteur (approche PNL)
- Régulation du stress : stratégies et outils pour éviter la contagion émotionnelle en situation d'agressivité
- Recadrage : modalités constructives pour rappeler la règle sans susciter l'animosité de son interlocuteur.

Approche pédagogique

Au cours de cette formation, nous utiliserons différents outils permettant d'aborder la communication bienveillante, approche pouvant aider à la régulation des conflits, principalement : les récits et choix de situations-problèmes apportées par les participants, des outils favorisant des exercices concrets en lien avec les étapes de la cnv, l'analyse des situations par éclairages conceptuels, l'exploration des pistes d'évolutions constructives de ces situations, la mise en évidence des ressources et besoins propres à chacun (en termes de compétences relationnelles), échanges et travaux en sous-groupes.

Prérequis

La formation est accessible aux salariés et aux bénévoles de l'association

Modalités d'évaluation

La formation sera évaluée tout au long du parcours, il sera pris en compte au travers des échanges en l'analyse des postures individuelles pour chacun des participants qui sera retranscrite à travers une grille d'analyse qui servira d'auto-positionnement et de recommandation faites par le formateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

Modalités d'accès et délais d'accès

Formation intra, les salariés de la structure conviés à la formation par le biais de la direction qui détermine la présence et l'inscription des stagiaires avant le démarrage de la formation. La liste des stagiaires sera notifiée sur la convention avant sa signature. La formation se déroulant en intra, il n'y a pas de délai d'accès.

Intervenante

Le stage sera animé Catherine DAVID (**contact par adresse nordest@ifman.fr**)

En prestation de service, formatrice et coordinatrice pédagogique à l'IFMAN Nord Est, depuis 2010,

Titulaire d'un diplôme de psychologie sociale et du développement, statut de psychologue et d'un certificat de formation de formateur à la régulation non violente des conflits,

Formée à des outils de compréhension des relations humaines (psychologie sociale, outils photolangage, risques psycho-sociaux, harcèlement et cyberharcèlement,) et de régulation des relations (communication non- violente, bientraitance relationnelle...).