Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Maîtriser la communication non violente dans ses échanges

Description :

La communication non-violente consiste à s'exprimer sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie (Marshall Rosenberg). Trop souvent, avec des collègues ou les membres de notre famille, de simples dialogues peuvent se transformer en conflits. Pourtant, de tels désaccords proviennent souvent d'un simple problème de communication. C'est en utilisant les techniques de la communication non-violente que vous pourrez éviter les situations conflictuelles.

Objectifs :

- Identifier les bases de la communication non violente pour communiquer de manière pragmatique et efficace
- Développer des relations harmonieuses et constructives avec ses interlocuteurs (collègues, clients, hiérarchie…)
- Ecouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser
- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue

Programme :

- **Reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation**
  - découvrir son propre mode relationnel et en mesurer l'impact sur ses interlocuteurs
  - identifier les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre
  - découvrir les 4 phases de la démarche : observer, exprimer des sentiments, identifier son besoin, formuler sa demande
- **Observer et analyser une situation sans juger**
  - tester son objectivité
  - décrire une situation de façon neutre
  - écarter l'interprétation et le jugement de valeur
- **Clarifier et exprimer ses émotions**
  - découvrir la palette des émotions
  - verbaliser les émotions pour mieux les canaliser
- **Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres**
  - prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments
  - découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés
  - rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler
- **Présenter une demande claire, simple et réalisable**
  - traduire son besoin en une formulation concrète positive

  - formuler une demande recevable
  - ouvrir la porte à la négociation
- **Transformer les conflits en dialogue**
  - développer une écoute empathique
  - formuler et recevoir une critique

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Communication orale
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 270 €
Modalités animation :
Présentiel
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :