Programme de Formation

CNV-Communication non-violente-2 Jours

L'écoute de soi et de l'autre pour mieux communiquer et mieux collaborer.

Je reprends la télécommande de ma vie. Je m'écoute et je m'exprime avec bienveillance tout en mettant mes limites. J'écoute de manière empathique, je respecte l'autre et je me respecte.
Je passe du mode de domination à la philosophie de la Communication Non Violente, qui préconise la qualité de la relation et la prise en considération de chacun. Une manière d'être qui favorise la collaboration et la créativité.

Organisation

Durée : 16 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Formateur :

Contenu pédagogique

Objectifs pédagogiques

Les outils de cette formation vous font découvrir comment ...

- Prendre conscience des attitudes et habitudes verbales qui ouvrent ou contribuent à la fermeture et à l'escalade dans la communication
- Clarifier ce qui se passe en soi, ce qui nous anime lorsque nous (ré)agissons
- Identifier ses émotions et ses besoins et oser les exprimer
- Oser s'affirmer et s'exprimer avec bienveillance, en limitant le risque de blesser son interlocuteur
- Faire des demandes claires, constructives et sources de collaboration
- S'écouter et se (faire) respecter
- Communiquer vers l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message
- Découvrir ce qui nous coupe de l'empathie envers nous-même et les autres
- Écouter un interlocuteur de manière empathique, même s'il est agressif
- Entendre et exprimer un 'non' avec bienveillance
- Faire preuve d'intelligence émotionnelle et relationnelle
- Savoir donner et recevoir du feedback
- Réduire les tensions interpersonnelles et dépasser les conflits
- Se positionner de façon assertive avec clarté et vigueur, sans agressivité
- Cultiver la gratitude et la célébration

Description

Contenu / Bénéfices

Jour 1 : Je m'affirme et je m'exprime pour mieux être entendu

- Principe d'équivalence et poids des étiquettes
- L'**intention**, socle de base du processus de la Communication NonViolente - L'importance du non verbal et de l'énergie qui nous anime

De l'importance de faire preuve de bienveillance envers soi, pour avoir une chance d'être bienveillant envers l'autre
De l'importance d'être connecté à son énergie de vie, pour agir en alignement avec soi

- Différenciations-clés :
  - Observation <> Jugement, interprétation
  - Sentiment, émotion <> Évaluation masquée
  - Besoin <> Stratégie
  - Demande <> Exigence
- **OBSERVER** plutôt que juger, pour dédramatiser un évènement et créer un terrain d'entente en cas de conflit
- Le ressenti physique et émotionnel, partie émergée de notre énergie vitale
- **Raisons** qui nous amènent à exprimer peu nos **SENTIMENTS/EMOTIONS**

Différences entre cause et stimulus, clé de compréhension essentielle des conflits
Comprendre les différences de perception pour ne pas prendre les choses contre soi

- La notion de **BESOIN** fondamental humain, cœur du processus de la CNV et puissant levier de motivation

Exploration des caractéristiques du besoin
L'importance de prendre soin de ses besoins de manière autonome et le poison des attentes

- Apprendre à se voir comme une **personne de valeur** pour renforcer l'estime de soi et être moins sensible aux attaques et aux critiques extérieures
- « Assertivité-Agressivité-Passivité-Manipulation » -quelles sont mes tendances majeures, présentes, marginales ?
- Les critères d'une **DEMANDE** Exercices pratiques : Réfléchir-Tester-Vivre la situation
- Le poison de la pression, de l'exigence, du contrôle, du pouvoir « sur » l'autre, de l'obligation et du mode de domination de manière générale à ça va avec la demande, pas avec le sentiment !
- Pratique de l'**auto-empathie**

Le conflit intérieur et l'importance de s'écouter pleinement. Éviter la guerre en soi avant de vouloir éviter la guerre à l'extérieur de soi

- L'usage protecteur de la force au service de la vie – Tout n'est pas négociable !

Mettre **ses limites** dans la bienveillance et oser dire non

- Le pouvoir de la **célébration** – Broyons du bon !
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien
- Concrétiser les apprentissages sur le terrain

Jour 2 : J'écoute l'autre pour mieux collaborer avec lui et réagir dans les moments de tensions

- Expérimenter la **connexion** à soi, ici et maintenant
- L'**écoute** de qualité

Présentation théorique de l'écoute empathique : « Aller sur la montagne de l'autre »

- Comment désamorcer au plus vite **tensions** et conflit ?
- Pourquoi être **empathique** permet d'être plus serein soi-même ?
- L'espace intérieur et les limites de ma disponibilité
- Présentation de quatre manières de **réagir à un message difficile** :
  - Prendre le message de l'interlocuteur contre soi et blâmer l'autre
  - Prendre le message de l'interlocuteur contre soi et se blâmer soi-même (culpabilité)
  - Être en empathie avec soi (auto-empathie)
  - Être en empathie avec l'interlocuteur
- Comment prendre **sa juste part** de responsabilité dans une situation ou une relation ?

Le triangle dramatique : les limites du « sauveur »
Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes

- L'importance du **dialogue** et de la qualité de connexion pour améliorer la communication et les relations au sein de l'organisation
- Différence entre écouter et conseiller

Chercher une **solution** qui tient compte des besoins de chacun, à partir d'une qualité de connexion

- Recevoir un **feedback négatif** de manière constructive et pratiquer le dialogue

Faire face à l'agressivité d'un interlocuteur

- Exprimer un feedback positif authentique

- Engagement de chacun sur les prochaines initiatives de même que les objectifs d'évolution à moyen terme
- Concrétiser et pérenniser les apprentissages sur le terrain

GOÛTER LE P.E.P.S. DE NOS INTERVENTIONS



PRAGMATIQUES
ENERGIQUES
PERTINENTES
SIMPLES

Modalités pédagogiques

Méthodologie / Activités

Jour 1 : Je m'affirme et je m'exprime pour mieux être entendu

- Tour de connexion
- Récolte des attentes de chacun
- **Exercice** en groupe sur une situation désagréable : jugement, ressenti émotionnel et cause de ce dernier
- **Présentation** du processus de la CNV de manière interactive, avec des exemples concrets et des exercices en grand groupe
  - Pratiquer l'observation sans interprétation
  - Exploration du vocabulaire des émotions
  - Brainstorming sur les besoins satisfaits dans certaines situations
  - Pratique de la demande – Exercice ludique sur la différence entre demande et exigence
- **Exploration** de situations concrètes à l'aide du processus, en plénière
- **Reproduction** de l'exercice en sous-groupes de deux personnes
- Découverte, introduction et **vulgarisation des concepts clefs** par le formateur en se basant sur des **exemples** de la vie professionnelle et privée des participants et d'elle-même
- Exercice en groupe à l'aide du **jeu de cartes « Je prends soin de mes besoins, ça profite à tout le monde »,** en vue d'aider les participants à devenir autonomes dans la satisfaction de leurs besoins, et à avoir moins d'attentes vis-à-vis de l'extérieur
- Retours en grand groupe, feedback et point sur les apprentissages
- **Démonstration** de l'auto-empathie dans le cadre d'un conflit intérieur : dire oui ou dire non à une demande ?
- Exercice en sous-groupes sur une situation agréable : le pouvoir de la célébration et les bienfaits de « broyer du bon »
- Retour en grand groupe sur la journée et tour de clôture

Jour 2 : J'écoute l'autre pour mieux collaborer avec lui et réagir dans les moments de tensions

- Tour de connexion à partir d'un temps d'intériorité à l'aide du processus de la CNV
- **Retours** sur les apprentissages de la première journée
- **Exercice** en binôme sur la manière habituelle d'écouter
  Exploration des obstacles à l'écoute
  Brainstorming sur les obstacles à une écoute de qualité

Avec quelles oreilles suis-je en train d'écouter ? - Présentation du chacal et de la girafe, symboles de la CNV.

- **Exercice ludique et kinesthésique** pour amorcer le dialogue
- **Exploration** des limites de notre disponibilité à travers des phrases que nous n'aimons pas entendre : pratique de l'auto-empathie et de l'empathie
- Exercice ludique en groupe pour illustrer les différentes manières d'écouter et leur impact sur la personne « écoutée »
- **Intelligence collective** et apport conceptuel : expression, débat et prise de conscience
- **Jeu** des baguettes chinoises
- **Pratique** de l'empathie à l'aide de cartes de besoins
- **Exercices pratiques** en sous-groupes, à partir d'exemples concrets du terrain pour :
  - Exprimer un feedback négatif et accueillir avec empathie la réaction de l'interlocuteur
  - Réagir avec bienveillance à un feedback négatif : auto-empathie, expression honnête et empathie
  - Réagir à l'agressivité d'un interlocuteur : auto-empathie et empathie silencieuse – Expression de ses limites – Empathie verbale éventuelle
- **Partage d'expérience** : trucs et astuces, bonnes pratiques et difficultés rencontrées
- Retours en grand groupe et moments de partage et de feedback
- Retour en grand groupe sur la formation, plan d'actions (PPPP) et tour de clôture



Nous basons cette formation sur certains principes clefs :

- Cet apprentissage est d'abord **émotif** avant d'être intellectuel et cognitif.
- Nous travaillons majoritairement avec des flipcharts et sur base des inputs du groupe. L'agencement de l'espace via des chaises en rond sans table facilite la communication et les mouvements.
- Les **mises en situation** incluant jeux de rôle et exercices structurés sont parfaitement **cadrés** et sécurisés (via la présence d'un ange gardien, sur une base volontaire, en vérifiant que tous ressortent avec un ressenti positif, …).
- Les sujets sont introduits, les objectifs pédagogiques rigoureusement annoncés de même que les liens logiques entre les différentes phases de la formation. Le participant adhérera car la formation aura du **SENS**.
- Cette formation est directement en lien avec le processus de **développement personnel individuel**. Chaque journée laisse place à la récolte des intentions et des représentations spontanées de chacun.

Moyens et supports pédagogiques

- Syllabus
- Cartes de besoins et recueil de 1670 solutions pour les satisfaire
- Cartes de sentiments
- Jeu Girafe'O Cartes
- Marionnettes et oreilles de chacal et de girafe
- Questionnaires en ligne post-formation, pour mesurer les apprentissages

Prérequis

Aucun prérequis