

## Développer une communication « bienveillante et constructive » - CCT003

Action de formation Multimodale – INTER ETABLISSEMENTS - V2022

### CONTEXTE

La qualité de communication interpersonnelle est décisive dans tout poste, dans toute situation, que l'on soit dirigeant, manager, salarié, amené à travailler plutôt seul ou en groupe.

Pour sortir d'échanges mal-vécus et utiliser son énergie pour avancer dans le confort et l'efficacité, il vous appartient de choisir votre communication.

Vous pouvez choisir de sortir d'une communication mécanique qui engendre malentendus et ruptures pour une communication plus fine de soi-même et de l'autre, une communication de qualité, bienveillante et constructive, respectueuse et authentique.

La CNV, Communication Non Violente est une approche simple mais à expérimenter mentalement, en paroles et en actions pour se l'approprier. Elle permet de maintenir et développer des relations de confiance et de coopération, même en cas de divergences.

### OBJECTIFS

#### Objectifs généraux

Permettre aux professionnels d'acquérir les connaissances et les outils méthodologiques pour :

- Prendre du recul sur leur propre fonctionnement dans leurs relations avec les usagers, les familles, et l'entourage
- Comprendre leur propre fonctionnement, analyser la situation délicate et le fonctionnement de l'autre ;
- Mobiliser les clés aidantes de communication bienveillante et constructive, en utilisant le protocole structurant de la Communication Non Violente et de la PNL.
- Préserver la relation et maintenir le dialogue : éviter que les situations ne dégénèrent, sortir du conflit « par le haut » grâce à une posture et une communication adaptées au public et aux situations.

#### Objectifs pédagogiques

*A l'issue de cette action de formation, les participants seront capables de :*

- Identifier les mécanismes de la communication ;
- Expliciter les étapes du protocole de la Programmation Neuro-Linguistique ;
- Expliciter les étapes du protocole de la Communication Non Violente ;
- Repérer les mécanismes limitants et facilitants dans la relation à l'autre ;
- S'approprier les clés de ces deux techniques pour développer de nouveaux réflexes pour chaque situation délicate ;
- Identifier leurs axes d'amélioration personnels en matière de communication.

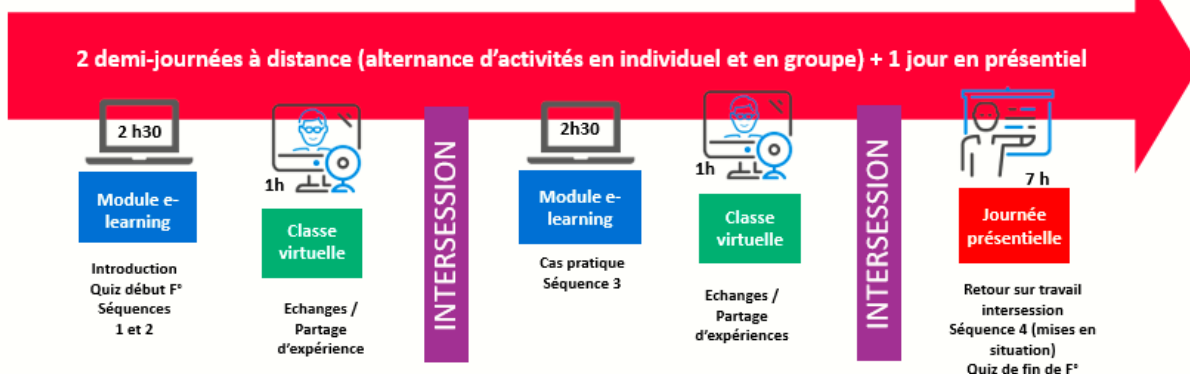
### PUBLIC / PREREQUIS PEDAGOGIQUES

Dirigeant, manager, salarié, ...toute personne désirant s'exprimer avec plus d'authenticité et d'efficacité avec les autres et améliorer ses relations de travail, même en cas de divergences.

**Pour des raisons pédagogiques, le groupe constitué ne dépassera pas 12 participants.**

**Pas de prérequis pédagogiques exigés.**

### Formation Mix Learning (Présentiel et Distanciel)



## CONTENU

### MODULES E-LEARNING ET CLASSES VIRTUELLES (7h00 en 2 demi-journées) :

#### Séquence 1 : Compréhension de soi

- Le mécanisme de la communication et préceptes de PNL
- L'émotion comme signal / Mesurer son quotient émotionnel.

#### Séquence 2 : Compréhension des autres et de la relation

- Le « rapport » pour instaurer un climat de confort et de sécurité
- Les techniques pour se synchroniser sur son interlocuteur pour faciliter l'échange,
- L'assertivité en cas de désaccord
- Savoir verbaliser, savoir dire, se dire lorsque cela ne convient pas. Préserver la relation tout en posant des limites et en affirmant ses préférences et son mode de fonctionnement.
- Identifier les obstacles à la communication saine et efficace, retenir les clés aidantes.

#### Séquence 3 : intégrer le protocole structurant de la PNL et de la CNV

- Les clés de communication selon la PNL, les « états internes ressources », et les « états limitants »
- Le protocole de la Communication Non Violente pour, selon l'urgence de la situation :
- Les 4 étapes OSBD de la CNV

### JOURNEE PRESENTIELLE (7h00)

#### Séquence 4 : Pratiquer le protocole et développer de nouveaux réflexes pour chaque situation délicate

- **Echanges sur les apprentissages des séquences 1 à 3 et sur les activités réalisées** pour capitaliser les avancées et partager les expériences
- **Entraînement (jeux de rôles)** sur les clés de PNL et CNV apprises, mise en pratique du protocole en mouvement : « la marelle », entrer dans la danse de la CNV sur de vraies situations amenées par chacun afin d'identifier comment :
  - o Apaiser la relation, maintenir le dialogue, voire différer l'échange si nécessaire.
  - o Développer une posture bienveillante, consciente, responsable qui favorise la coopération,
  - o Répondre de façon adaptée au lieu de réagir de façon habituelle.
  - o Accueillir et transformer la colère de manière constructive pour préserver les relations.
  - o Amorcer des conversations délicates avec confort et efficacité,
  - o Exprimer des difficultés de manière constructive.
- **Posture réflexive** : Aller voir où sont nos limites, où évoluer → élaboration d'un plan de progrès personnel ouvrant sur l'après formation et les situations réelles
- **Bilan d'opérationnalité et d'engagement sur un plan d'action**

## MODALITES PEDAGOGIQUES

- **Pour les modules e-learning** : Méthodes pédagogiques interactives alternant vidéos pédagogiques courtes (De 3 à 10 min), quiz d'ancrage, exercices de réflexion et/ou de mémorisation, activités collaboratives, accès avec téléchargement possible de fiches synthèse et fiches conseils et documents/outils utiles.  
+ **Accompagnement asynchrone** : Les apprenants envoient leurs questions ou commentaires au formateur par le biais de posts (messagerie située à droite de l'écran) au fur et à mesure du déroulé de leurs activités à distance : le formateur répond sous 24h voire 48h maximum.
- **Pour les classes virtuelles** : Méthodes pédagogiques interactives : **Activités collaboratives** à l'aide d'un tableau interactif, **Interactions** (questions/réponses) par le biais de la prise de parole en direct ou du chat, en fonction des activités proposées, **Explications / Exposé effectué(es) de façon orale et visuelle à l'aide de documents visibles sur l'écran des apprenants**, partagés par le formateur, grâce aux fonctionnalités de partage d'écran et de fichiers, intégrées dans l'outil de classe virtuelle.
- **Pour les activités en présentiel** : Méthodes interactives, incluant des exercices, des mises en situation, des activités collaboratives, des échanges d'expériences, des temps d'analyse de pratiques professionnelles et l'identification d'actions d'amélioration des pratiques. Remise d'un livret pédagogique avec les points clés de la formation.

## EQUIPE PEDAGOGIQUE

- **Alice RUELLOUX – Intervenante, conceptrice et animatrice** des activités présentielles et à distance. **Coach et Formateur** en Communication interpersonnelle, Management, Prévention et gestion des conflits.
- **Nicole VAUGARNY** - Chef de projet Mix Learning – Coordinatrice technique et pédagogique de l'action

## MOYENS PREVUS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Plateforme de formation à distance de SUD MANAGEMENT, accessible 7j/7 et 24h/24,
  - Pour la diffusion et réalisation du module e-learning et dépôt des travaux réalisés par les participants.
  - Pour les échanges entre participants et avec l'intervenant (post, mail, visio ou classes virtuelles)
  - Pour l'accompagnement asynchrone ou synchrone
  - Pour l'évaluation des acquis et de la satisfaction, lorsqu'elle est réalisée à distance
  - Pour la traçabilité et le suivi des activités réalisées, des échanges et des résultats obtenus.
- Assistance technique accessible, de façon synchrone (par téléphone entre 9h et 17h, au 05.53.77.36.36, du lundi au vendredi), ou de façon asynchrone, par mail.
- Assistance pédagogique, de façon asynchrone, par post ou mail à partir de la plateforme. Réponse sous 24h, du lundi au vendredi.

## PREREQUIS TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELS POUR ACCEDER AUX MODULES A DISTANCE

## Disposer :

- **D'une adresse mail** à communiquer à SUD MANAGEMENT pour obtenir un accès à la plateforme.
- **D'un ordinateur** avec 1GO RAM libre / Résolution d'écran d'ordinateur >1024\*768 pixels / système d'exploitation Windows ou MAC.
- **D'un casque et de haut-parleurs activés pour l'accès au module.**
- **Du navigateur** Chrome (v72+), Firefox (v59+), Microsoft Edge (Chromium v80+), Safari (v12.2+) ou Internet Explorer (v11+) pour accéder à la plateforme pédagogique sécurisée de SUD MANAGEMENT : <https://sudmanagement.elmg.net>
- **Configuration spécifique** du navigateur : Accepter les cookies, Pas de bloqueur de pop up.
- **D'une connexion Internet à haut débit**, un **casque audio avec micro intégré, ou branché** au PC et une **Webcam** (autorisée), **pour le coaching en visio.** Si la connexion internet est déficiente, possibilité de visualiser les documents en direct, sur l'ordinateur et d'utiliser le téléphone pour les échanges audio.

- **Chaque participant recevra, avant le démarrage de son parcours de formation, ses codes de connexion à la plateforme** (un identifiant et un mot de passe pour accéder au compte qui lui aura été créé, suite à la transmission de son adresse mail, par le service formation, à Sud management).
- **Un guide pour faciliter la connexion et expliquer** le fonctionnement de la plateforme et des classes virtuelles sera fourni avec la convocation. Il comporte également des indications pour vérifier le matériel

## MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des connaissances par le biais d'un questionnaire en début et en fin de formation  
Evaluation du niveau de satisfaction en fin de formation par le biais d'un questionnaire d'appréciation et d'un tour de table. Un compte rendu est envoyé à l'établissement.

## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation et attestation de fin de formation.

## ACCESSIBILITE HANDICAPES

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Nous consulter pour une adaptation des dispositifs d'accueil spécifique en intra établissement.

## DUREE – DATES - LIEU- TARIF

**Durée : 14 h** (2 demi-journées à distance avec modules e-learning et classes virtuelles + 1 jour présentiel)

### Dates :

- **1<sup>er</sup> demi-journée à distance : Le 12 septembre 2022 Matin** (Module e-learning 2h30 + Classe virtuelle 1h)
- **2<sup>ème</sup> demi-journée : Le 10 octobre 2022 Matin** (Module e-learning 2h30 + Classe virtuelle 1h)
- **Journée présentielle : Le 14 novembre 2022** (9h/12h30 – 13h30/17h)

**Lieu de la journée présentielle : Dans les locaux de SUD MANAGEMENT à AGEN (47- Lot et Garonne).**

**Prix par personne : 435 € Net / participant** (hors frais de déplacement et de restauration du participant)

*Ce prix s'entend en euro, net de taxe. Sud Management est un organisme de formation non assujetti à la TVA, Art 261 CGI.*

## CONTACT

Pour obtenir un renseignement, un devis ou pour solliciter un RDV avec un conseiller formation, **appelez au 05.53.77.36.36** ou envoyez un mail: [sudmanagementsante@sudmanagement.fr](mailto:sudmanagementsante@sudmanagement.fr)