

PROGRAMME DE FORMATION

La communication sereine et sans violence

Votre contact

Tél : 05.49.28.32.00
Mail : inscription@cerf.fr

Durée

5.00 jour(s)
35:00 heures

Public

Tout personnel médical, paramédical, social, éducatif ainsi que des collectivités et des divers services.

Participants

Mini : 6 p. Maxi : 14 p.

Objectifs de la formation

Repérer les mécanismes de communication entre les différents partenaires dans les situations professionnelles conflictuelles.

Concevoir des solutions visant à améliorer la coopération au sein des équipes et à générer un climat favorable à l'exercice professionnel de chacun.

Programme

Information sur la communication non violente selon le protocole de Marshall B. Rosenberg :

- Description de la situation conflictuelle.
- Perception des sentiments et des sensations corporelles générés par la situation.
- Perception des besoins non satisfaits.
- Élaboration et formulation d'une stratégie résolvant la situation.

Communication verbale, communication non verbale.

Écoute empathique.

Perception et interprétation de la situation conflictuelle :

- Rôle de l'évaluation cognitive.
- Stratégie d'adaptation : notion de contrôle interne et de contrôle externe.

Techniques de visualisation et représentation mentale : gestion mentale de situation conflictuelle.

Moyens mis en oeuvre pour désamorcer les situations professionnelles conflictuelles.

- Techniques corporelles d'évacuation des tensions.

Méthodes et supports

" Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.Échanges. "

Prérequis

Aucun

Modalités de positionnement et d'évaluation :

- en amont de la formation un questionnaire de positionnement est adressé au futur stagiaire afin d'apprécier à la fois ses acquis, ses besoins et ses attentes ;
- au début de la formation, les réponses à ce questionnaire sont le point de départ d'un travail de mise en commun autour des pratiques et attentes des participants ;
- au cours de la formation, de nombreux exercices, études de cas ou mises en situations permettent aux apprenants d'assimiler les savoirs et savoir-faire et au formateur d'appréhender, à l'aide d'indicateurs, si ces savoirs et savoir-faire sont à la fois acquis (ou en cours d'acquisition) et correctement mis en œuvre par les personnes formées.
- en fin de formation les participants sont invités à compléter une fiche « évaluation » leur permettant d'exprimer leurs appréciations et de faire état de leurs acquis vis-à-vis de l'action de formation.

A l'issue de la formation, CERF FORMATION délivrera, en fonction notamment des retours sur l'évaluation des acquis, une attestation de fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les aménagements du dispositif pédagogique utiles à la compensation du handicap seront étudiés sur demande par notre référent handicap (referenthandicap@cerf.fr), en liaison avec le Centre Ressource Formation Handicap.

Tous nos locaux sont accessibles aux PMR.