

# Utiliser les outils de la communication non violente en faveur du travail en équipe

Dans les secteurs sanitaire, médico-social et social, le collectif de travail constitue l'un des principaux soutiens pour les professionnels. Il est en effet identifié, en psychodynamique du travail, comme un régulateur essentiel des différentes sources de tensions liées à la tâche primaire d'accompagnement. Quand la communication se dégrade, ce soutien ne peut constituer un recours, voire devient générateur de conflits au sein de l'équipe pluridisciplinaire. La prise en compte des enjeux et aléas des processus relationnels d'une part, l'acquisition de méthodologies et outils de communication non violente d'autre part, peuvent contribuer à restaurer les échanges et la coopération pluriprofessionnelle. Cette approche permet d'adopter des attitudes efficaces et bienveillantes, respectueuses de soi et d'autrui.

## Formateur

Isabelle Méry, psychologue clinicienne, psychosociologue

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Utiliser les modalités de communication liées au travail d'équipe
- Identifier les obstacles à une communication de qualité et sources de tensions ou de conflits entre professionnels
- Mobiliser des outils pratiques visant à développer une communication bienveillante et assertive en faveur de la coopération pluri professionnelle

## Durée

2 jours (14 heures)

## Public concerné

- Professionnels travaillant en équipe
- Groupe de 15 stagiaires maximum

## Prérequis

Intervenir dans le secteur sanitaire social, sanitaire ou médico-social

## Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, exercices de communication, analyse de situations professionnelles vécues, exercices de réflexion individuels et en groupe

## Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Evaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Evaluation des acquis en continu : évaluation orale en fin de première journée
- Evaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

## Format

Formation intra-établissement ou inter-établissements

## Prix

INTRA : 1 300€/jour pour le groupe

INTER : 280 €/jour/personne

## Contenu

### Jour 1

#### Matin – (durée 3h30)

La communication et ses enjeux

- Les différents modes de communication
- Positions et facteurs de la qualité d'écoute
- Les antéprédicatifs : système de représentations, de valeurs et de croyances, codes culturels et présupposés inhérents au cadre de références des interlocuteurs
- Processus du conflit et gestion des émotions

Le comportement humain face à la violence et l'option non violente

- La gestion de l'agressivité verbale en six pas
- Les clés d'une bonne communication : la relance ; la reformulation ; le recadrage ; le feed-back constructif

#### Après-midi – (durée 3h30)

Approches dynamiques pour évaluer les modes de communication

- Le fonctionnement psychophysique de l'être humain : la pyramide des centres de réponses les tendances comportementales associées ; découvrir ses propres tendances et repérer les modes de fonctionnement d'autrui
- Les points de vue et l'identification : le besoin d'avoir raison pour ne pas avoir tort
- Connaissance de soi et assertivité
- Les avantages et inconvénients des quatre attitudes possibles face au conflit

### Jour 2

#### Matin – (durée 3h30)

Les outils de la communication non violente

- Les positions de vie : moi et mon interlocuteur gagnant/perdant ; gagnant/gagnant ; perdant/gagnant ; perdant/perdant
- Le Triangle de Karpman : découvrir les trois positions du cercle vicieux victime/ sauveur ou sauveteur/persécuteur

#### Après-midi – (durée 3h30)

Le Processus de la Communication Non Violente (CNV) développée par Marshall B. Rosenberg.

- Les quatre étapes d'une communication sans violence
- Observation : décrire la situation en distinguant les éléments objectifs et subjectifs
  - Reconnaître et exprimer les sentiments et attitudes suscités par la situation
  - Clarifier les besoins de chaque interlocuteur
  - Adresser une demande positive, négociable