Intra CL

Public

Agents de la Caf 27
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir] Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

JOUBERT Dominique

Effectif

Agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

INITIATION A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE- Caf 27

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

S'approprier le processus en 4 étapes et les différenciations clés de la Communication Non Violente

Contenu

Il s'agit de :
• Repérer ce qui, dans notre manière de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire facilite la communication et désamorce les tensions.
• Clarifier nos ressentis et nos besoins pour s'exprimer de manière concise, avec des demandes claires et ainsi de se faire comprendre
• Ecouter et comprendre l'autre, faciliter l'expression de ses ressentis, besoins et demandes.
• Décoder l'agressivité chez l'autre, ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert
• Dialoguer : s'exprimer et écouter : aller vers l'autre et revenir à soi ;

1- Connaître son mode de fonctionnement face aux autres, leurs réactions ou comportements

Il s'agit de :
- Repérer les fonctionnements habituels qui nous piègent et nous conduisent à nous exprimer de manière agressive
- Prendre conscience de leur "inefficacité relationnelle"
- Comprendre leur origine (conditionnements, éducation, automatismes de défense)
Points clés :
Quels sont les pièges dans lesquels je tombe facilement ? : Repérer les réflexes de défense habituels de l'humain face à l'autre et à ses comportements.
Prendre conscience de leur "fonction protectrice" et en même temps de leur "inefficacité relationnelle".
Quels sont les origines des réactions impulsives ? :
- Comprendre et identifier le chemin de ses perceptions, ses pensées et émotions nous conduisant à nos comportements.
- De l'interprétation aux émotions déclencheurs des comportements de

défense et agressifs.
- Les valeurs et besoins cachés derrière le comportement agressif.
Repérer les différentes formes de communication du système défensif :
- Les intentions qui malmènent la qualité relationnelle : m'imposer ; jouer à « qui a tort, qui a raison.
- Les différentes formes de jugements : moralisateur ; comparaison, étiquettes, croyances, préjugés,
- Le langage culpabilisant ou déresponsabilisant.

2 - Développer ses compétences relationnelles et la bienveillance avec la Communication Non Violente:

Il s'agit de :
- Développer une meilleure conscience de soi : clarifier et exprimer ses ressentis et besoins et les exprimer.
- Clarifier et faire exprimer les ressentis et besoins de l'autre et développer une meilleure conscience de l'autre.
- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue.
- S'exprimer sans agressivité et faire des demandes.
- Faire face à l'agressivité, écouter et aider l'autre à s'exprimer sans agressivité et à faire des demandes.
- Accroitre sa capacité de coopération, de respect de soi et des autres.

Points clés :

S'approprier le processus de la Communication Non Violente : S'exprimer avec clarté sur ce que je vis
Une intention : établir une qualité de relation avec les autres.

Une attention sur 4 étapes :
- Observer sans juger
- S'exprimer avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.
- Épurer son langage et s'exprimer sans jugement pour éviter l'opposition.
- Les critères d'une observation

- Accueillir ses émotions :
- Faire face à ses émotions, les comprendre pour mieux les gérer.
- Prendre la responsabilité de ses ressentis, les reconnaître.
- Apprendre à les exprimer sans jugement : les critères d'un ressenti

- Assumer la responsabilité de ses émotions, ses besoins
- La cause de nos émotions : nos besoins humains
- Savoir identifier ses besoins, les nommer : les critères d'un besoin
- Comment exprimer un besoin avec fluidité

- Demander ce qui contribuerait à notre bien-être :
- Faire la différence entre demande et exigence
- Comment formuler une demande en accord avec ses besoins : les critères d'une demande
- Les différents types de demande
- Stimuler l'écoute et la réaction de l'autre.

Développer la bienveillance : Les étapes d'une écoute empathique de l'autre :

Les étapes d'une écoute empathique de l'autre pour « rejoindre l'autre dans ce qu'il vit »
- Éviter les comportements qui « tuent » l'écoute de l'autre : les 9 obstacles à l'empathie.
- Les caractéristiques de l'écoute empathique.
- La pratique de l'empathie : Questionner et clarifier ce que dit et vit l'autre
- Amener l'autre à la réalité des faits
- Accueillir l'émotion de son interlocuteur
- Reformuler les sentiments et besoins de l'autre.
- Faciliter l'expression d'une demande par l'autre.
- Focaliser son attention sur l'autre.
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.

Dialoguer dans différentes situations :
Communiquer efficacement (au sens qualité relationnelle) en situation concrète, comme :
- Exprimer un mécontentement et Formuler une demande.
- Réagir face à l'agressivité ou à une critique de l'autre.
- Accepter un refus suite à une demande.
- Savoir dire non à une demande de l'autre.
- Traiter une situation de désaccord :
- Prendre la responsabilité de la qualité relationnelle avec les autres.
- S'exprimer et s'écouter : aller vers l'autre et revenir à soi.
- Passer de l'opposition à l'apposition.
- Trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun et accroitre sa capacité de respect de soi et des autres.

Mieux gérer ses émotions et savoir remettre son esprit au calme.

Il s'agit de limiter l'impact sur soi généré par les situations relationnelles difficiles, les comportements ou l'agressivité des autres :
- Pratiquer l'auto-empathie : Être à l'écoute de soi, de ses émotions et des propres besoins et en assumer la responsabilité.
- Resituer sa part de responsabilité pour éviter de culpabiliser face aux situations difficiles et aux réactions des autres.
- Éviter la sur-adaptation et savoir s'affirmer, exprimer ses limites de façon

non agressive.
- S'approprier des exercices simples pour accueillir les émotions sans réagir et les apaiser

Méthodes mobilisées

Apports
Exercices d'entrainements à chaque étape (appropriation des différenciations clés)
Illustrations à partir des cas vécus par les participants.
Mises en situation, analyse et débriefings des mises en situations.
Chaque participant repart avec ses : prises de consciences, engagements et un plan d'action et ...un profond désir de changement et de bien-être pour lui et dans ses relations.

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront 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

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d’accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d’une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d’accompagnement aux personnes ou d’une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43