Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la caf de Loire Atlantique

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures de formation
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

1940.00

Modalités d'animation

Formateur

JOUBERT Dominique

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1940.00

Mieux s'entendre pour vivre et travailler ensemble - Juin - CAF 44

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

PROGRAMME

«Mieux s'entendre pour vivre et travailler ensemble»

Intervenant : Dominique JOUBERT

Durée - Dates **: 2 jours**, **les 8 juin et 29 juin 2018**

Horaires : 7 heures de formation / jour - La formation se déroulera de 9 h à 17h

Lieu **: NANTES**, Siège de la Caf de Loire-Atlantique - 22 rue de Malville - salle n° 0767 au rez-de-chaussée

Effectif : 1 groupe d'agents de la Caf de Loire-Atlantique – Effectif validé par une feuille de présence

Pourquoi cette formation ?

Etre en relation avec les autres et avec soi-même, d'une manière vraie et joyeuse contribue à notre bien-être au quotidien.

Pourtant, les situations qui génèrent des insatisfactions et des tensions et qui nous amènent à des situations conflictuelles ne manquent pas (repli sur soi, fuite, jugements, agressivité, ...)

Enfermés dans nos habitudes et nos caractères, faute de savoir comment faire autrement, nous pouvons en arriver à douter de pouvoir trouver avec l'autre le moyen d'établir une relation harmonieuse et constructive.

Pourtant il existe une méthode concrète et efficace, accessible à tous, qui permet de s'entendre mutuellement dans un climat de respect et de bienveillance mutuel.

La Communication Non Violente (CNV) est une méthode qui permet d'être clair, authentique, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre.

La communication non violente permet :

- De repérer ce qui, dans notre manière de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire facilite la communication et désamorce les tensions.
- De clarifier nos ressentis et nos besoins pour s'exprimer de manière concise, avec des demandes claires et ainsi de se faire comprendre
- D'écouter et de comprendre l'autre, de faciliter l'expression de ses demandes
- De décoder l'agressivité chez l'autre, ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert.

La CNV propose dans ces situations un modèle pour maintenir le dialogue ouvert et découvrir que les solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention.

Cette approche de la communication invite chacun de nous à reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation. Elle favorise la coopération et la résolution de conflits.

L'intention est de créer une qualité de relation et d'empathie, avec soi et avec les autres, qui permet de satisfaire les besoins fondamentaux de chacun, de manière harmonieuse et pacifique.

Elle a été mise au point par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie, élève et collaborateur de Carl Rogers, rédacteur de nombreux livres dont «Les mots sont des fenêtres ou bien des murs ».

Objectifs

- Renforcer ses capacités de communication :
- Développer une meilleure conscience de soi : clarifier et exprimer ses émotions et besoins et les exprimer
- Clarifier et faire exprimer les émotions 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
- Ecouter et aider l'autre à s'exprimer sans agressivité et à faire des demandes
- Accroître sa capacité de respect de soi et des autres.

Contenu

Repérer les obstacles à une communication constructive :

- A qui je joue? m'affirmer ou m'imposer
- Quelle est mon intention ?
- Quels sont mes habitudes et mes jeux relationnels préférés ?
- Quels sont les pièges dans lesquels je tombe facilement ?
- Quelles sont les origines des réactions impulsives ?

Les 4 étapes d'une expression de soi authentique face à l'autre:

- **L'observation**

S'exprimer avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.

Epurer son langage et s'exprimer sans jugement pour éviter l'opposition.

- **Une nouvelle approche des émotions**

Faire face à ses émotions, les comprendre pour mieux les gérer.

Prendre la responsabilité de ses émotions, les reconnaître.

Apprendre à les exprimer.

- **L'expression de ses besoins**

Savoir identifier ses besoins, les nommer.

Prendre la responsabilité de les satisfaire

- **Formuler une demande**

Faire la différence entre demande et exigence.

Formuler une demande en accord avec ses besoins, de façon concrète, réaliste, et positive.

Stimuler l'écoute et la réaction de l'autre.

Développer la bienveillance : **L*es étapes d'une écoute empathique de l'autre:***

- Eviter les comportements qui « tuent » l'écoute de l'autre.
- Ecarter ses pensées, ses « à priori » pour écouter vraiment.
- Focaliser son attention sur l'autre.
- Questionner et clarifier ce que dit l'autre
- Reconnaître l'émotion qui habite son interlocuteur.
- Repérer les besoins de l'autre
- Reformuler et Faciliter l'expression d'une demande par l'autre.

Dialoguer :

- 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 accroître sa capacité de respect de soi et des autres.

Communiquer efficacement dans les situations délicates:

- Dire non sans culpabilité
- Recevoir un refus avec compréhension
- Réagir efficacement face à une "attaque"

Exemples de mises en situation proposées:

- Exprimer un mécontentement.
- Réagir face à l'agressivité ou à une critique.
- Formuler une demande
- Accepter un refus.
- Traiter une situation de désaccord.
- Savoir dire non.
- Exprimer de la reconnaissance

Méthodes pédagogiques

- Mises en situation à partir de cas vécus par les participants
- Analyse et débriefings des mises en situations.

- Exercices d'entraînements à chaque étape

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Intervenant

Dominique JOUBERT

Méthodes mobilisées

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
