



**Public cible :**  
Tout public Caf

**Pré-requis :**  
Aucun

**Modalités pratiques**  
Durée : 3 jours (2+1) soit 21 heures de formation / Taux satisfaction 2020 (2 agents) : 100 % - Contactez Philippe LACHAUD - Responsable EGOC - pour toute information complémentaire au 06 27 28 02 96

**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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**  
Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE :**  
490 €

**Modalités animation :**  
Présentiel ou distanciel (classe virtuelle sous Teams)

**Intervenant :**  
Formateur expert

**Effectif :**  
Un groupe de 12 agents Caf maximum

# Conduite du changement avec la communication non violente (CNV)

## [CLASSE VIRTUELLE sous Teams possible]

MAJ : Mercredi 26 octobre 2022

### Objectifs professionnels :

Développer des compétences relationnelles pour se positionner et agir de manière bienveillante dans tout projet de conduite de changement

### Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- 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 · Écouter 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 quoi je joue? m'affirmer ou m'imposer?

Quelle est mon intention?

Quelles sont mes habitudes et mes jeux relationnels préférés?

Quels sont les pièges dans lesquels je tombe facilement?

Quels 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 : Les étapes d'une écoute empathique de l'autre:**

Éviter les comportements qui « tuent » l'écoute de l'autre.

Écarter 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 mobilisées :**

Mises en situation à partir des cas vécus par les participants.

Analyse et débriefings des mises en situations.

Exercices d'entraînements à chaque étape.

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 :**



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

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**