

DEVELOPPER DES RELATIONS BIENVEILLANTES AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

2 jours – 14h00

Public visé

Commerciaux - Managers - Chefs de projets - Fonctions support

Pré requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

Objectifs pédagogiques

Exprimer ses besoins et son ressenti sans déclencher d'hostilité
Différencier faits et opinions
Utiliser une méthode de communication pour la prévention et la gestion des conflits

Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou FOAD- voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

Méthode et moyens pédagogiques

Formateur confirmé
Consultant en communication orale et écrite
Support de cours
Analyse de situations vécues
Cas pratiques et ludiques
Jeux de rôles et mises en situation avec débriefing

Moyens de suivi :

Feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

Programme

« Les mots sont des fenêtres ou des murs »

Définir la base de la communication

Identifier ce qui influence notre communication
Appréhender le non verbal, le para verbal et le verbal
Exercices : quizz sur l'impact de la communication

Identifier les 4 phases de la démarche de la CNV

Définir les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre

Découvrir l'OSBD : Observation, Sentiments, Besoin, Demande

Exercices : jeux de rôle sur la mise en application de l'OSBD

Observer et analyser une situation sans juger

Tester son objectivité

Décrire une situation de façon neutre

Ecarter interprétation, jugement de valeur et lecture de pensée

Exercices : différencier faits et opinions

Clarifier et exprimer ce qui se passe en nous

Découvrir la palette des émotions

Reconnaître leur manifestation

Les verbaliser pour mieux les canaliser

Exercices : verbaliser ses émotions

Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres

Prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments

Découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés

Rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler

S'appuyer sur les besoins fondamentaux communs

Exercices : lier une émotion et le besoin sous-jacent

Présenter une demande claire, simple et réalisable

Traduire son besoin en une formulation concrète positive

Formuler une demande recevable

Ouvrir la porte à la négociation

Exercices : formuler des questions ouvertes

Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires