



LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

OUTILS ET TECHNIQUE POUR UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE EN EQUIPE ET AVEC LES USAGERS

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre
Distinguer discours subjectif et discours objectif
Gérer l'impact émotionnel d'une situation relationnelle tendue
Reconnaître ses propres besoins

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels
Analyse de situations et retours d'expérience
Exercices d'application
Mises en situation

INFORMATIONS ET TARIFS

Ref : 22246
Type : sur site (intra)
Public : Tout public
Formateur : Coach certifié
Durée : 2 jours (14 heures)
Groupe : jusqu'à 12 participants
Tarifs : Sur site : 3 000 € net* par groupe
Inter : 750 € net* par stagiaire
Modalités : Evaluation des attentes du niveau en début de session
Evaluation des acquis
Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation
Accessibilité : Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

PROGRAMME

NOTIONS CADRES DE COMMUNICATION

Qu'est-ce que communiquer ?
Les différentes formes de communication
Les obstacles à une communication harmonieuse
Cultiver un état d'être favorable aux échanges de qualité
Empathie, Ecoute active, Assertivité les clés d'une communication bienveillante efficiente

PRENDRE CONSCIENCE DE L'IMPACT DE SON LANGAGE SUR L'AUTRE

L'influence du langage sur la perception de la réalité et ses obstacles dans la communication
Langage exclusif et langage inclusif
Le mésusage des distorsions linguistiques

LE PRINCIPE DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Objectifs
Architecture (OSBD)

DISTINGUER DISCOURS SUBJECTIF ET DISCOURS OBJECTIF

Les opinions, les jugements, les interprétations
Les effets d'un discours subjectif dans la relation

GÉRER L'IMPACT ÉMOTIONNEL D'UNE SITUATION RELATIONNELLE TENDUE

L'influence des émotions inadaptées sur nos capacités de jugement et de relation
La bonne gestion de l'émotion dans la relation : accepter, élaborer, verbaliser

RECONNAÎTRE SES PROPRES BESOINS SANS LES PROJETER SUR L'AUTRE

Prendre conscience de ses besoins
Verbaliser un besoin dans la relation
Intérêt du langage « Je »

FAIRE UNE DEMANDE QUI SOIT ACCEPTABLE POUR L'AUTRE

La différence entre préférence et exigence
Les 2 types de demande : feed-back et demande d'action
Procédure de demande concrète et non violente

PRENDRE EN COMPTE LA RÉACTION DE L'AUTRE

Reconnaître l'émotion et le besoin de l'autre : les signes de reconnaissance
L'empathie

JEUX DE RÔLE ET MISES EN APPLICATION PROFESSIONNELLE