



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.



LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Outils et technique pour une communication bienveillante en équipe 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
- Reconnaitre ses propres besoins

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

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

JEUX DE RÔLE ET MISES EN APPLICATION PROFESSIONNELLE