

Durée : 6 jour(s)

Objectifs

Construire et maintenir des relations de qualité avec ses équipes, collègues, supérieurs hiérarchiques
Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles
Etre en lien avec ses motivations et objectifs et comprendre ceux de ses interlocuteurs
Identifier et dépasser un malentendu ou une situation bloquée
?Dédramatiser? les situations de désaccord ou de conflit pour les transformer en opportunités de dialogue
Contribuer de manière constructive au travail en équipe et à

Pré-requis

Toute personne désireuse de développer des relations humaines et/ou de management de qualité dans son milieu professionnel
Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

Qu'est-ce que la Communication NonViolente® (CNV)?

Processus de communication pragmatique et efficace qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans notre communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre. Approche permettant de développer des relations de coopération et de dépasser les conflits. A partir du langage et d'un dialogue empathique, nos émotions, révélatrices de nos besoins et valeurs, sont accueillies comme des leviers de motivation, de collaboration et d'évolution.

Approche qui enrichit et potentialise les autres démarches managériales et de communication. Elle est enseignée et appliquée dans de nombreuses institutions comme les entreprises, les hôpitaux, les structures sociales, l'école et dans le monde entier.

Mise au point par : Marshall Rosenberg, docteur en psychologie, élève et collaborateur de Carl Rogers, rédacteur de nombreux livres dont « Les mots sont des fenêtres ou bien des murs », Editions La Découverte.

Cursus organisé sur 3 modules de 2 jours qui suivent une progression pédagogique.

1. Module 1 : Les bases de la Communication NonViolente - 2 jours

Objectifs :Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communicationDifférencier les observations de toutes formes d'évaluationsDistinguer les sentiments des « évaluations masquées »Transformer les jugements en expression des besoinsFormuler des demandes précises, concrètes et réalisables et identifier les exigencesClarifier ce qui se passe en soi, ses motivations et objectifsS'exprimer clairement, en augmentant ses chances d'être entendu

Thèmes abordés :Enjeux de la communication en environnement professionnel (relations hiérarchiques, travail en équipe et en projet, relations aux clients, patients, public...)Présentation du processus de CNV : étapes ; modes d'utilisation ; cadre d'utilisationDifférenciations clés de base : observations / évaluations ; sentiments /«évaluations masquées » ; besoins / stratégies ; demandes / exigencesLa fonction positive des émotions et besoins en environnement professionnelClarification de ce qui se passe en soiLes 4 manières d'accueillir un messageL'expression claire qui augmente les chances d'être entenduL'empathie et l'auto-empathie : premières notions

2. Module 2 : L'ouverture au dialogue : 2 jours

Objectifs :Savoir écouter de manière empathiqueTransformer des situations conflictuelles en dialogues constructifsFavoriser la coopération et la construction

de solutions satisfaisantes pour tousEtre capable d'encourager et de reconnaître les réussites en exprimant de l'appréciation

Thèmes abordés :L'auto-empathie (suite) : approfondir ce qui se passe en soiLes différentes manières d'écouter et leurs rôlesL'écoute empathiqueLe dialogue en CNV : comment faciliter l'expression de chacun, afin de favoriser la coopération et le dialogueExprimer et recevoir une appréciation ou un feedback positif

3. Module 3 : Les défis de la communication en environnement professionnel : 2 jours

Objectifs :Identifier les situations de communication difficiles et les dépasserS'exercer à dire et écouter dans le respect de soi et de l'autreUtiliser le processus CNV lors des réunions pour plus d'efficacité et de clarté

Thèmes abordés :Approfondir l'empathie et l'auto-empathieLes situations difficiles : donner des feedback, exprimer ou recevoir un refus, sortir des tensions, colères, silences,....La compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultésSe ressourcer à partir des expériences satisfaisantesLe processus CNV au service de l'efficacité et la clarté dans les réunions