

DÉVELOPPER DES RELATIONS BIENVEILLANTES AVEC LA CNV

CODE STAGE : DVP317

OBJECTIFS

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

DURÉE

2 jours

PUBLIC

Commerciaux Managers Chefs de projets Fonctions support

PRÉ-REQUIS

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

PROGRAMME

« Les mots sont des fenêtres ou des murs »

DEFINIR 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 PHRASES DE LA DEMARCHE 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

Appuyer sur les besoins fondamentaux communs

Exercices : lier une émotion et le besoin sous-jacent

PRESENTER UNE DEMANDE CLAIRE, SIMPLE ET REALISABLE

Traduire son besoin en une formulation concrète positive

Formuler une demande recevable

Ouvrir la porte à la négociation

Exercices : formuler des questions ouvertes

