

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

CODE STAGE : COM112

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

Managers, Responsables de services, Commerciaux, Toute personne désirant, mieux communiquer.

PRÉ-REQUIS

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

PROGRAMME

Module 1 : Introduction globale à la communication non violente

Comprendre les 5 composantes de la CNV

Explorer la philosophie et les principes fondateurs de la CNV

Module 2 : Comprendre les causes qui entravent la communication bienveillante et encouragent les situations conflictuelles

Identifier les stratégies de communication conflictuelle et aliénante

Comprendre les principes et valeurs derrière cette communication aliénante/conflictuelle

Analyser, observer et évaluer les situations de communication conflictuelles vécues par les participants

Module 3 : Identifier et exprimer ses émotions et ses besoins

Distinguer ses émotions des interprétations mentales

Développer un langage affectif diversifié, nuancé et précis

Reconnaître ses émotions et prendre conscience des besoins qui y sont rattachés

code2utf('8211',0) Verbaliser et communiquer ses besoins efficacement

Module 4 : Formuler efficacement une demande aux autres

code2utf('8211',0) Clarifier et communiquer avec perspicacité et professionnalisme ses objectifs

code2utf('8211',0) Savoir transmettre une demande concise (avec un langage dcode2utf('8217',0)action clair, positif et concret)

code2utf('8211',0) Adresser une demande à un groupe ou à un collaborateur

Module 5 : Accueillir et comprendre les besoins de vos interlocuteurs

code2utf('8211',0) Transformer une critique dcode2utf('8217',0)un collaborateur en une opportunité de dialogue pour trouver des solutions

code2utf('8211',0) Développer une attitude « gagnant-gagnant » bienveillante pour augmenter ses résultats avec ses collaborateurs

