

## **Formation sur 2 jours**

### **Objectifs pédagogiques**

- › Prendre conscience de l'impact de son comportement sur l'autre,
- › Pratiquer l'écoute active et développer la communication non violente pour mieux communiquer,
- › Développer des relations authentiques et bienveillantes pour prévenir les conflits,
- › Prendre du recul par rapport aux situations déstabilisantes.

### **Contenu**

#### **Séquence 1 : Faire un état des lieux**

- › Qu'est-ce qu'une communication bienveillante ? / A quelles difficultés communicationnelles faites-vous face ?

#### **Séquence 2 : Définir et comprendre la CNV**

- › Son auteur / La démarche de la CNV

#### **Séquence 3 : Mieux se connaître pour communiquer dans le respect des autres et de soi**

- › Prendre conscience de ses besoins physiologiques, psychologiques, sociaux
- › Les différentes émotions et les besoins qui leur sont associés
- › Ses habitudes dans les situations professionnelles
- › L'estime de soi
- › Repérer les risques et les effets d'une gestion inefficace des émotions

#### **Séquence 4 : Prendre conscience de l'aspect déclencheur de micro-événements quotidiens sur le conflit**

- › Approfondissement des sources principales de conflits
- › Présentation des modalités de « communication aliénante »

#### **Séquence 5 : Identifier les comportements humains en situation professionnelle**

- › Les comportements inefficaces / Les comportements efficaces / Les positions de vie

#### **Séquence 6 : Favoriser une prise de conscience dans sa façon de communiquer**

- › Développer de la flexibilité dans ses modes de communication
- › La vision du monde
- › Les fondamentaux de la communication
- › L'écoute active
- › L'importance des feedbacks
- › Se situer dans sa fonction et sa hiérarchie
- › Définir les besoins d'ajustements mutuels avec ses interlocuteurs

#### **Séquence 7 : Connaître les principes de l'assertivité et de la communication non violente**

- › Assertivité + empathie = confiance en soi
- › Les causes et les effets induits dans la relation avec l'autre
- › Construire les 3 ponts d'une bonne relation
- › Identifier des zones d'évolutions relationnelles
- › Adopter une stratégie d'affirmation et de progrès
- › Les principes de la CNV / Les 4 étapes de la CNV

#### **Séquence 8 : Savoir créer les conditions de cohésion d'équipe pour travailler en sérénité**

- › Les facteurs d'une cohésion d'équipe
- › Créer un climat de confiance : l'écoute et la suspension de jugement
- › La motivation d'une équipe
- › Les différents signes de reconnaissance

#### **Séquence 9 : Prendre du recul par rapport aux situations déstabilisantes**

- › Apprendre à gérer son stress et faire face aux situations délicates par des techniques de relaxation et respiration

#### **Séquence 10 : Se mettre en situation de communication non violente**

- › Travail sur l'expression des sentiments et des besoins, faire une demande claire et bienveillante

#### **Plan d'action personnalisé**