



Pratique de l'écoute active et communication non- violente

Vous rencontrez **des malentendus, des conflits ou du stress** dans votre quotidien professionnel ou personnel.
Vous souhaitez agir et **communiquer de façon plus fluide, claire avec discernement.**

La **Communication Non- Violente (CNV)** est incontournable dans le processus de communication
Elle vous offre la possibilité de **conjuguer confiance et clarté et donc efficacité pour gérer les conflits, dans une communication sereine et apaisée.**

Objectifs:

- Comprendre les fondamentaux d'un mode de communication préservant une qualité de relation professionnelle,
- Clarifier ses émotions et ses besoins pour développer une meilleure conscience de soi,
- Savoir appliquer les mécanismes complexes de l'écoute active,
- Comprendre les enjeux de la relation et accepter la différence,
- Détecter les causes du conflit, techniques, organisationnelles et humaines,
- Renforcer ses capacités de communication dans une relation d'assertivité : écouter avec présence, s'exprimer sans agresser,
- Gérer les tensions, transformer les désaccords en opportunités de dialogue,
- Développer une communication fluide et harmonieuse pour une meilleure qualité de relation professionnelle.

Programme:

1. L'impact du langage sur l'autre et les échanges:
 - . Prise de conscience corporelle/ prise de conscience de l'importance de l'intonation de la voix,
 - . Les mécanismes du message et comment être une bonne antenne émettrice,
 - . Communication non- verbale : lecture de l'empreinte émotionnelle sur le corps et l'impact dans l'échange,
 - . L'importance de la communication et de la hiérarchie des besoins,
 - . Transformer son image résiduelle et l'échange avec l'autre.
2. La communication non- violente, pratique de l'écoute active:
 - . La communication non- violente (CNV) :

- 1) La méthode de Thomas Gordon,
 - 2) Les 4 temps de la CNV : observation, conscience des sentiments, conscience des besoins et la demande,
- . L'écoute active :
 - 1) Déceler les obstacles à une communication constructive,
 - 2) Le triangle de Karpman,
 - . L'assertivité en situation relationnelle:
 - 1) Savoir écouter l'autre,
 - 2) Recevoir une critique et la rendre constructive.
 - . Repérer les pièges et freins à une communication authentique : jugements, étiquettes, comparaisons, interprétations.
3. S'exprimer dans la bienveillance:
- . Formuler une demande claire sans exigence.
 - . Avoir un dialogue ouvert exprimant les besoins mutuels et leur sens,
 - . Savoir dire non : transformer les refus et les désaccords en communication positive.
 - . Intégrer le besoin de l'autre tout en se respectant.
4. Gestion de conflits :
- . Identifier la nature des problèmes (humains, organisationnels et techniques),
 - . Les causes aboutissant à un effet : diagramme d'Ishikawa.
 - . Apprendre à gérer le conflit au sein de l'équipe:
Observer-comprendre-agir, ou maturation, action, digestion, dissolution.
 - . L'apprentissage du conflit.

Méthode pédagogique

- Mises en situation avec des exercices très pratiques.
Exercices 80%, exposés 20% .
- Training sur des sujets de réalité apportés par les participants et la formatrice.

Durée de la formation :

Deux journées de 6 heures chacune. Total : 12 heures.