



Gérer les situations difficiles et les conflits grâce à la Communication Non Violente

Durée : 2 jours

Objectifs

Permettre aux participants de :

- Mieux entrer en communication avec leur interlocuteur en créant un climat de confiance et une relation durable : découvrir un autre langage
- Maîtriser leurs émotions en les intégrant efficacement dans leurs échanges
- Développer leur capacité d'empathie
- Leur apporter un autre angle de vue et de premiers déclics
- Apporter une pédagogie active basée sur l'expérimentation et les expériences humaines
- Leur apporter une boîte à outils adaptable en fonction de chacun

Objectifs pédagogiques et résultats attendus

- Savoir repérer ce qui, dans sa manière de penser et de communiquer, bloque et génère de la tension ou, au contraire facilite la communication et désamorce les conflits
- Prendre conscience de l'importance de la manière de formuler les choses et des conséquences d'une mauvaise formulation
- Développer ses capacités à clarifier ses besoins et à exprimer ses demandes simplement et clairement
- Apprendre à désamorcer l'agressivité de ses interlocuteurs de manière à rétablir ou instaurer un dialogue bienveillant
- Savoir passer de projets en projets avec plus d'aisance : les fondamentaux pour mieux gérer ses clients

Programme

Pré-requis : nous demandons aux participants de préparer en amont des cas concrets personnels ou professionnels afin de les expérimenter lors de cette journée.



Introduction

- La CNV : une méthode de communication interpersonnelle simple et structurée pour faciliter les relations humaines en faisant preuve d'empathie, de compassion et de respect de soi et des autres
- Présentation du programme et des objectifs
- Recueil des attentes et des objectifs de chaque participant
- Connaître les différentes situations difficiles rencontrées au quotidien
- Sensibilisation aux règles et aux attitudes gagnantes
- Identifier ses qualités relationnelles

Découverte de la CNV

- Les principes de base de la CNV
- Prise de conscience sur :
 - soi
 - ce que l'on met dans les mots et la manière de dire les choses
- Les 4 temps de la CNV :
 - Observer la situation : apprendre à distinguer l'évaluation de l'observation : remplacer généralisations et jugements par une description circonstanciée et précise des faits
 - Reconnaître le sentiment : prendre conscience du ressenti provoqué par la situation, le nommer en utilisant tout le registre du vocabulaire affectif
 - Identifier le besoin sous-jacent : prendre conscience et verbaliser le besoin qui engendre le sentiment pour déterminer les moyens à mettre en œuvre pour le satisfaire
 - Exprimer une demande négociable : expliquer dans un langage clair les actions à mener pour satisfaire le besoin
- Les modes de communication, les observations mêlées d'évaluation, les constats factuels et les interprétations
- Savoir observer un événement sans émettre de jugement sur celui-ci ni l'évaluer
- Faire la différence entre pensées et sentiments
- L'expression des besoins et des désirs
- La pratique d'une qualité d'écoute qui permette d'entendre les vœux d'autrui et leurs besoins sans les juger
- S'approprier les gammes de questionnement possibles
- La pratique de l'auto-empathie
- La différence entre demander et exiger
- La formulation des demandes dans un langage d'action positif et réalisable
- S'assurer que l'on est bien compris
- L'expression et l'accueil du « non » en CNV
- L'expression de la gratitude en CNV



Debriefing de la formation

- Tour de table permettant de recueillir les impressions des participants
- Remise de leur boîte à outils sous forme de fiches pense bêtes
- Remise d'une liste de bibliographie pour leur permettre d'aller plus loin
- Option: nous vous conseillons de leur remettre le livre de Thomas d'Ansembourg : « Cessez d'être gentil, soyez vrai ! »
- Feuille d'évaluation à chaud
- Mise en place d'un plan d'actions concrètes à entreprendre par chaque participant

Méthodologie

80 % pratique - 20 % théorie

La théorie viendra naturellement dans l'expérimentation

- Apport en CNV (méthode Marshall Rosenberg)
- Mises en situation d'expériences vécues
- Entraînement actif aux 4 étapes de la CNV
- Études de cas
- Travail en sous-groupe
- Travail sur la gestuelle
- Apprentissage corporel, technique de respiration
- Entraînement intensif à l'écoute active et au questionnement
- Jeux de rôle sur des situations conflictuelles entre collaborateurs ou avec un client : 1 personne crée le conflit, 1 personne gère le conflit, 1 personne observe et débrieife
- Débriefing et apports du consultant Apport en outils mnémotechniques
- Coaching personnalisé du consultant