



Résoudre des situations difficiles

Améliorer ses relations professionnelles grâce à la communication non-violente (CNV)

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DPCONF-CNVI0 | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management & soft skills › Efficacité personnelle et professionnelle › Résoudre des situations difficiles

Document mis à jour le 30/05/2023

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître vos propres besoins
- Formuler une demande acceptable
- Vous affirmer et vous exprimer
- Favoriser un échange constructif en milieu professionnel.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatique...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne exerçant une fonction de management, de relations clients ou RH.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Le travail sur soi : comprendre son besoin et savoir l'exprimer

- Identifier les filtres qui nous coupent de la réalité
- Découvrir les 4 étapes du processus CNV
- Apprendre à se centrer
- Observer sans juger ni interpréter
- Sentir sans juger ni interpréter
- Identifier ses besoins sans les projeter sur l'autre
- Faire des demandes claires et sans exigence

La rencontre avec l'autre : écouter l'autre et dialoguer

- Savoir prendre en compte autrui
- Comprendre les 4 manières de recevoir un message
- Identifier les obstacles à la communication
- Pratiquer l'écoute active
- Intégrer le silence
- Ecouter avec empathie ce qui se passe en l'autre
- L'intelligence émotionnelle
- Passer d'un puits à l'autre
- Prendre la responsabilité de ses sentiments
- Exprimer sa colère
- Adopter une attitude responsable

Etablir les bases d'un dialogue efficace en entreprise

- Les 7 clés de compréhension d'une situation
- Savoir redéfinir le conflit en entreprise
- S'exercer à une nouvelle approche de gestion des conflits
- Savoir dire "non"
- Poser des objectifs en CNV
- Se familiariser avec le langage positif

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Jeux pédagogiques mobilisant les outils de la CNV

- *Analyse de cas vécus par les participants*
- *Mises en situation : entretiens sous différentes formes :*
 - *Entretien miroir*
 - *Entretien d'accueil*
 - *Entretien de recadrage*
 - *Entretien de motivation*
 - *Exercices de reformulation*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)