

Prévenez les conflits avec la communication non violente

DESCRIPTION : Comprendre le conflit et sa genèse, pouvoir le désamorcer, le prévenir, le transformer en situation constructive en utilisant la Communication Non Violente et en développant une attitude confiante et assertive.

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PUBLIC : Tout public

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

PRÉ-REQUIS : Aucun

OBJECTIFS :

- Connaître les bases de la communication verbale et non verbale afin de prévenir et gérer les conflits
- Se connaître en situation de conflits
- Savoir s'affirmer en respectant ses interlocuteurs pour diminuer les conflits
- Découvrir et appliquer les principes de la communication Non Violente
- Transformer les rapports de forces en solutions constructives

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS
PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE
POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Ackware
Centre de formation
Informatique - Développement Personnel - Santé



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS
PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE
POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Prévenez les conflits avec la communication non violente

La notion de conflit

- Les comportements générateurs de conflits
- Les mécanismes et circuits des conflits
- La typologie et l'intensité des conflits
- Les modes d'expression des conflits

La prise en compte de la dimension émotionnelle dans les conflits

- La notion d'émotions
- Les émotions en jeu dans les conflits
- La gestion de ses émotions en situation conflictuelle
- Découvrir et pratiquer des outils psychologiques et corporels pour réguler son niveau de stress et ses émotions : respiration, détente flash, recentrage émotionnel pour une meilleure assertivité

L'identification des situations conflictuelles rencontrées dans son environnement

- Les causes et les sources
- Les conséquences et stratégies de résolution actuelle
- L'analyse de sa propre posture en situation conflictuelle
- Comprendre ses propres filtres de communications et ceux de son interlocuteur pour déjouer les malentendus sources de conflits

Se connaître pour bien communiquer en situation de conflit

- Les attitudes verbales de non communication de Porter : jugement, décision, évaluation, interprétation, enquête et soutien
- L'impact du langage non-verbal dans une communication équilibrée
- L'utilisation des attitudes de Porter : les combinaisons d'attitudes adaptées en situation de communication conflictuelle
- La prise de recul sur ses propres attitudes inadaptées

La communication non violente

- Le cadre théorique et les notions
- Les enjeux et l'intention du processus
- L'identification des habitudes de langage qui entravent nos relations et génèrent des incompréhensions et conflits
- Les quatre étapes : Observation, Sentiment et attitudes, Besoin, Demande
- Les comportements associés à la mise en œuvre
- Savoir formuler une demande de manière constructive

L'assertivité pour s'exprimer sans agressivité en situation conflictuelle

- Les définitions et conséquences de la passivité, la manipulation, l'agressivité et l'assertivité
- Le développement de l'attitude d'assertivité : méthodes pour s'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres
- Ecouter sans s'effacer et dire sans agresser

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

La prévention et la gestion des conflits professionnels

- La culture de communication ouverte au sein d'un collectif : savoir dire les choses lorsque cela ne va pas...avant le conflit
- Les signes avant-coureurs d'un conflit naissant
- Désamorcer les conflits au sein d'une équipe et faire évoluer vers plus de cohésion

Le développement d'un posture « méta »

- La prise de recul nécessaire après chaque conflit
- L'analyse des réussites et des difficultés
- Les bonnes pratiques sur lesquelles capitaliser