

Développer son intelligence émotionnelle par la Communication Non Violente

La Communication Non Violente est un outil de communication interpersonnelle.

Pour apprendre à utiliser cet outil et l'utiliser à bon escient, il faut d'abord, comme pour tout outil, connaître le cadre de son utilisation, déterminer ce que l'on veut en faire, à quelles fins on veut s'en servir. Notre formation débutera donc par un module de connaissance de soi, permettant aux participants d'évaluer et prendre conscience de leurs émotions et des émotions en jeu (leurs propres émotions puis celles d'autrui) dans une situation de communication tendue, de désaccord ou de conflit.

OBJECTIF - à l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

Comprendre et interpréter ses émotions et ses besoins. Identifier ses ressources émotionnelles – intelligence émotionnelle. Les adapter à des situations de communication conflictuelles. Utiliser l'outil CNV pour prévenir et gérer un conflit.

PROGRAMME

Introduction

- Définir le principe de Communication Non Violente (CNV)
- Comprendre les enjeux de la CNV appliquée au cadre professionnel

Mieux comprendre ses émotions

- Reconnaître et identifier ses émotions, ses réactions émotionnelles et ses besoins
- Différencier les sentiments des opinions (sentiment/interprétation/fait)
 - ✚ Se positionner aujourd'hui dans ses relations à autrui : exercices d'introspection, auto-évaluations

Exprimer ses besoins – assertivité et bienveillance

- Oser dire
- Oser dire non
- Faire une demande
- Poser ses limites

Développer son sens de l'écoute

- Connaître et mettre en oeuvre le principe de l'écoute active

Gérer le conflit

- Utiliser les demandes ou revendications
- Utiliser la confrontation positive
- Restaurer le dialogue

Mai février 2024



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Méthodes et moyens

pédagogiques :

Présentiel

Apports théoriques ciblés, ateliers et exercices pratiques - étude de cas, mises en situation, debriefing et observations. Remise de support individuel de formation.

Pré requis :

Aucun

Public :

Responsable d'équipe, Employé-e, toute personne souhaitant gérer ses émotions en situation de communication

Durée :

17,5 heures – 2,5 jours.

La dernière demi-journée sera espacée des deux premiers jours afin de permettre l'appropriation et la mise en pratique de l'outil.

Formatrice spécialisée en communication interpersonnelle et formée à la CNV

Recommandations :

Aucune.

Modalités d'évaluation :

QCM début/fin formation

Enquêtes satisfaction

Validation des acquis :

Un Certificat de réalisation individuel sera délivré.