

La communication non-violente : apaiser les relations au sein de son établissement ou service



Vos Attentes

- Comprendre les fondements et enjeux de la communication non-violente (CNV)
- S'entraîner aux techniques de communication non-violente
- Appréhender les situations délicates et personnalités « difficiles » par la CNV

Il est aisé de constater qu'aujourd'hui les relations au travail sont de plus en plus rugueuses, que ce soit au sein des équipes ou avec les usagers (patients, résidents). Les relations d'autorité « à l'ancienne » ne permettent plus de garantir un ordre stable au sein des institutions tant les attentes des professionnels et des publics accueillis ont évolué.

Dès lors, si les arguments d'autorité ne suffisent plus, il convient de développer ses compétences relationnelles pour mieux communiquer avec les autres.

Dans ce contexte, la communication non-violente (CNV) de Marshall Rosenberg est une approche bienveillante de la relation, respectueuse des autres et de soi-même. Elle vise à développer son empathie et sa qualité de présence en ne se sacrifiant pas soi-même (auto-empathie).

Autant de techniques utiles pour prévenir les conflits et gérer les situations délicates ou les personnalités « difficiles ».

Contenu pédagogique

Journée 1 : Comprendre les fondements et enjeux de la CNV

- L'état des lieux des situations relationnelles difficiles
- Les préalables à la CNV : la distinction entre violence agression et violence oppression, les deux niveaux de communication (contenu/relation), les quatre compétences pour pacifier les relations humaines
- L'écoute compréhensive de Carl Rodgers et la pyramide des besoins d'Abraham Maslow

Journée 2 : S'entraîner aux techniques de communication non-violente

- Le principe sous-jacent à la CNV : le passage de l'émotion au besoin insatisfait
- Le passage du langage chacal (pouvoir sur) au langage girafe (pouvoir avec)
- Les quatre piliers de la CNV avec la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande)
- Exercices pratiques et mises en situation (jeux de rôle)

Journée 3 : Appréhender les situations délicates et les personnalités « difficiles »

- La prévention des conflits via la méthode du consensus express : des conflits interpersonnels aux controverses professionnelles
- La prévention et la gestion des situations délicates : colère, mauvaise foi, situation de crise émotionnelle
- La gestion des personnalités « difficiles » et ou des comportements « pathologiques » (addiction, troubles du comportements...)

Boîte à outils

- Support pédagogique illustré et adapté au public
- Autodiagnostic d'intelligence émotionnelle et d'affirmation de soi
- Fiches pratiques et conduites à tenir
- Bibliographie et sitographie

Animation de la formation : Anne LUMBROSO-VASSAL, Formatrice-consultante, spécialiste en GRH et management, dans le secteur sanitaire, social et médico-social

Public : Tout public

Durée et prix : 3 JOURS / 21 HEURES – INTER : 795 € - INTRA : NOUS CONSULTER

Dates et Lieu : 23, 24 et 25 mars 2020 – 16, 17 et 18 septembre 2020 - BORDEAUX



N°3032458

Réalités & Projets Consultants
Rue de la Blancherie- 33370 Artigues-près-Bordeaux
info@realites-et-projets.fr
05 33 09 53 04
www.realites-et-projets.fr

