

COMMUNICATION NON VIOLENTE ET ÉCOUTE ACTIVE

Aidez vos managers et collaborateurs à développer des compétences relationnelles essentielles en adoptant des techniques de communication bienveillante et efficace.

POUR QUI ?

- **Directeurs, Managers de proximité...**
- **Postes sans management**

Aucun prérequis nécessaire. Une première expérience en management de proximité est souhaitée.

POUR QUOI ?

- **Améliorer la qualité des interactions professionnelles**
- **Réduire les tensions et conflits en entreprise**
- **Favoriser un climat de travail serein et collaboratif**
- **Développer son intelligence émotionnelle et relationnelle**

MÉTHODE

- **Une alternance d'apports théoriques et d'outils concrets, d'exercices pratiques et de réflexion individuelle**
- **Des cas pratiques courts permettant à chaque participant de jouer tour à tour les rôles de manager, de collaborateur et d'observateur**
- **Des échanges pour enrichir l'apprentissage collectif**
- **Des compétences applicables créant un changement durable**

PROGRAMME

- **Comprendre son rôle dans la communication**
 - Identifier son style de communication
 - Prendre conscience de son impact sur les autres
 - Différencier communication verbale et non verbale
- **La communication non violente (CNV)**
 - Les 4 étapes de la CNV : Observation, Sentiment, Besoin, Demande
 - Identifier et désamorcer les formes de communication conflictuelles
 - La distinction entre le pouvoir sur l'équipe et le pouvoir de faire réussir l'équipe
- **Développer son écoute active**
 - Les différents niveaux d'écoute
 - Techniques de reformulation et validation des propos
 - L'impact de la posture et du langage corporel
- **Gérer et manager les situations difficiles**
 - Manager : dissocier rôle et responsabilités
 - Identifier et prévenir les tensions et conflits
 - Maintenir une dynamique collective : posture, méthode, outils, astuces

EVALUATION

- **Evaluation des connaissances : QUIZZ, QCM...**
- **Questionnaire de satisfaction**
- **Suivi pédagogique (à 3 mois)**

Le + D'ACD

**Une équipe de formateurs avec une expérience opérationnelle et des profils complémentaires.
(Coachs, Psychologue du travail, Managers...)**