

3. Programme du séminaire

Jour 1

Introduction

Présentation du programme, validation des objectifs de la session et des attentes des participants.

Règles du jeu : confidentialité, bienveillance, non jugement.

- **Comprendre les outils et l'intérêt de la Communication Non violente et de l'Assertivité pour contribuer à des relations constructives dans les équipes de travail**

La CNV et l'Assertivité : principes

Sortir de la communication défensive. : distinguer les faits de la personne, l'identité des comportements.

Les différents types de formulations possibles

Mieux s'affirmer en situation professionnelle ou personnelle : savoir faire une demande et exprimer ses besoins.

- **Savoir se positionner de manière proactive dans son rôle professionnel.**
Les différents types de situations vécues en externe ou en interne et leurs enjeux : Les difficultés relationnelles auprès de ses collègues, de ses collaborateurs, de sa hiérarchie.
Les expériences, les difficultés rencontrées.
Qu'est ce qui nous empêche de nous communiquer face à l'autre ; le rôle des émotions.
- **Renforcer la confiance en soi**
Reconnaitre ses qualités et compétences professionnelles et personnelles
Quelles sont nos qualités et nos moyens.

Jour 2

- **Développer des relations positives avec ses collègues, ses pairs, les membres de son équipe, sa Hiérarchie : savoir faire une demande, proposer un changement, responsabiliser ou exprimer ses besoins.**

Préparer son intervention : comment clarifier sa demande et ses besoins.

Savoir affirmer son rôle en situation

Les clés d'un bon positionnement vocal, verbal, visuel

Le rôle de l'écoute et de la reformulation.

- **Savoir régler un désaccord dans le respect de l'autre : le DESC**

Répondre à une objection, une critique, un interlocuteur agressif.

Les techniques de gestion des désaccords.

Le DESC.

Les différentes techniques d'expression non verbales

- **Savoir gérer les relations de tensions : principes de la CNV dans les situations difficiles ou agressives**

Savoir argumenter

Savoir faire une contre-proposition positive.

Comment communiquer une information non négociable.

La gestion des émotions et du stress en présence

Mises en pratique

Chaque participant sera sollicité pour réfléchir à une mise en pratique concrète à mettre en œuvre.

Bilan du séminaire

Degré de satisfaction des participants.

Bilan des acquis

4. Pédagogie

- Nous proposons des **formations très pragmatiques** basées sur l'expérience des participants.

La pédagogie active utilise une alternance d'éléments méthodologiques, d'exercices et de méthodes d'animation participative :

Des sous-groupes sont proposés afin que les participants puissent échanger leurs points de vue, leurs pratiques ou leurs difficultés.

Des mises en situation sont préparées en fonction des cas souhaités par les participants, puis jouées et analysées dans la plus grande bienveillance et avec des outils d'analyse précis.

