



Formation intra-entreprise proposée

Prévention et résolution des conflits par la Communication NonViolente animée par Bernard Biais, formateur en communication

Objectifs

- ◆ Etre capable d'écouter l'autre avec empathie et d'exprimer ses sentiments et ses besoins
- ◆ Etre capable de prévenir un conflit
- ◆ Etre capable de sortir d'un conflit par une négociation (accord gagnant-gagnant)

Personnes concernées

Toute personne en situation régulière de communication (en relation avec la clientèle ou le public) ou de négociation (dirigeant, responsable d'équipe, encadrement de proximité)

Durée : 2 journées de 6 h espacées d'un ou deux mois

Programme

Premier jour

1. Identifier les différentes formes de conflit
Différences entre conflit, litige et médiation - conflits latent et ouvert - conflit intérieur
2. Prendre conscience de ce qui se passe en soi avant ou pendant un conflit
intention, sentiments, jugements, besoins, etc.
3. Prendre conscience de l'aspect non-verbal de la communication
décrypter les signes non-verbaux chez soi et chez l'autre
4. Développer sa capacité d'observation
distinguer l'observation (les faits) et le jugement, l'interprétation, la généralisation, etc.
5. Prendre conscience de ses sentiments et les accepter, quels qu'ils soient
 - ◆ distinguer sentiments et jugements masqués
 - ◆ prendre la responsabilité des sentiments que le conflit crée en soi

Deuxième jour (après intersession)

1. Développer sa capacité d'écoute avant et pendant un conflit
distinguer l'écoute empathique et l'interprétation, l'analyse, le conseil, la pitié, etc.
2. Prendre conscience de ses besoins : distinguer besoin et stratégie
3. Formuler une demande et engager une négociation
 - ◆ exprimer une demande concrète, positive, réaliste, négociable, dans le présent ou l'avenir proche
 - ◆ distinguer demande et exigence
 - ◆ engager une négociation jusqu'à un accord gagnant-gagnant et une solution durable

Méthode pédagogique

- ◆ Formation interactive à partir des attentes des stagiaires et des situations de conflit qu'ils vivent ou ont vécues
- ◆ Présentation du processus de la Communication NonViolente
- ◆ Exercices pratiques, verbaux et non-verbaux, et jeux de rôle

Bernard Biais, formateur en communication, formé en Communication NonViolente, intervient en résolution des conflits depuis 2006.

Au-delà des mots, l'image

Association 1901 - Organisme de formation professionnelle enregistré auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes
SIRET 412 859 860 00014 - APE 9499Z - URSSAF Isère 388 170 208 7807

17 rue du Dauphiné - 38000 Grenoble - Tél. : 04 56 85 03 33 - 06 71 20 93 67

www.audelami.fr - bernard.biais@audelami.fr