

Gérer les conflits avec la Communication Non-Violente

RÉTABLIR DES RELATIONS HARMONIEUSES

REF : 0639

La qualité de la relation avant le résultat

Les conflits peuvent être la source d'une mauvaise ambiance, d'une baisse de la productivité, de stress, de fatigue, d'épuisement professionnel et d'absentéisme. Bien gérés, ils peuvent devenir source d'opportunité, de remise en question et de co-création.

Il est important de savoir les désamorcer à temps et de les traiter avec tact et diplomatie quand ils se présentent, sans chercher à les nier ou à les fuir (les silences et les non-dits aggravent souvent les conflits). De plus, un conflit peut éclater avec un client, et une mauvaise gestion de cette tension peut provoquer une perte de confiance et une perte du client.

Il existe une approche de résolution de conflits: la CNV - Communication Non-Violente qui va vous permettre de développer de précieuses compétences lors de situations de crises.

Les + de la formation

Une **approche personnalisée**, un espace de parole où vous pouvez vous exprimer en toute confiance dans un cadre confidentiel et bienveillant.

Une formatrice qui est aussi **médiatrice CNV**

En option, possibilité de faire appel à notre **service de médiation** et d'être suivi-e en **coaching individuel** après la formation (100€ / heure - par téléphone ou en visioconférence).



Intervenante:

Sandrine MASSOC

Infirmière DE, sophro-relaxologue, médiatrice CNV, formatrice professionnelle pour adultes (TP FPA), Diplôme Universitaire "Qualité de vie au travail et santé" (en cours), instructeur fédéral de Karaté (ceinture noire 2ème dan)

Durée et tarifs

2 jours (14 heures)

INTER : 850€/personne

INTRA : à partir de 1350 € /

groupe* (Voir conditions page 3)

Objectifs pédagogiques

- Développer ses compétences relationnelles au service de son équipe et de la clientèle
- Renforcer sa confiance en soi, faire preuve d'assertivité
- Savoir gérer une situation conflictuelle
- Apprendre à faire des feedbacks constructifs
- Savoir entendre et répondre à une critique, à un client en colère

Public visé et prérequis

Manager, RH, responsable clientèle et toute personne souhaitant améliorer ses aptitudes relationnelles. Pas de prérequis.

Dates et lieux

Voir site internet

Gérer les conflits avec la Communication Non-Violente

RÉTABLIR DES RELATIONS HARMONIEUSES

REF : 0639

Programme de la formation

Comprendre le conflit et ses enjeux :

- Définition du conflit, ses causes.
- L'escalade conflictuelle: repérer les 1ers signes de l'escalade pour désamorcer le conflit au plus vite.

Apprendre à mieux se connaître :

- Nos réactions face au conflit : repérer nos automatismes réactionnels (fuite, attaque, inhibition) et les conséquences sur la situation.
- Mieux gérer son stress lors d'un conflit: la respiration abdominale, la méthode flash STOP
- Aborder la colère : comment réagir face à une personne en colère, comment exprimer sa propre colère dans le respect de l'interlocuteur. Savoir repérer les besoins non satisfaits dans la situation.
- La différenciation clé : pouvoir SUR / pouvoir AVEC

La Communication Non-Violente au service de la relation :

- Comprendre l'intention de la CNV
- Apprendre le processus OSBD (Observation Sentiment, Besoin, Demande) afin de mieux s'exprimer face à notre interlocuteur et faire en sorte que notre message soit entendu.
- Développer l'écoute active : apprendre la reformulation, la synchronisation

Savoir exprimer ses limites et dire "non" dans le respect de soi et de l'autre, au service d'une relation basée sur la confiance et la congruence.

Suivi et évaluation des acquis

- QCM en amont et en aval de la formation
- Quiz pendant la formation
- Évaluation de la formation par les participant-es à chaud et à froid
- Remise d'une attestation en fin de formation

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, exercices pratiques en petit groupe.
- Simulations, jeux de rôle
- Partage d'expérience
- Un livret pédagogique est remis à chaque stagiaire en début de formation

Contact:

Sandrine MASSOC

contact@omelia-formations.fr

06.87.22.02.12

Gérer les conflits avec la Communication Non-Violente

RÉTABLIR DES RELATIONS HARMONIEUSES

REF : 0639

Tarifs de formation

*(à rajouter au tarif: les frais de déplacements et d'hébergement de la formatrice)
Les tarifs sont NETS. TVA non applicable selon l'article 293 B du CGI

Formation en inter : dans un hôtel ou en visioconférence

La formation est réalisée dans un hôtel choisi par nos soins (au minimum 3 étoiles). Les repas du midi sont offerts pendant la formation, ainsi que les pauses café et collations.
Le maximum est de 12 personnes par session de formation.
Un minimum de 5 personnes par session de formation est requis.

Formation en intra : dans vos locaux ou en visioconférence

À rajouter au tarif : les frais de déplacements et d'hébergement de la formatrice).
Le maximum est de 12 personnes par session de formation.
Un minimum de 5 personnes par session de formation est requis.

Possibilité de suivre cette formation si vous êtes un particulier. Dans ce cas, vous assisterez à la formation au format "inter".

Le tarif pour les particuliers est de 475€ / personne (le prix comprend toutes les prestations de la formule "inter". Il ne prend pas en charge votre hébergement et vos déplacements.

Financement:

Possibilité de prise en charge par votre OPCO. Contactez-nous pour plus de renseignements :
contact@omelia-formations.fr

Accessibilité:

Personnes en situation de handicap, contactez-nous pour que nous organisions au mieux votre formation :
contact@omelia-formations.fr

Contact:
Sandrine MASSOC
contact@omelia-formations.fr
06.87.22.02.12