

La Gestion des conflits par la CNV

(inspiré de la Communication Non Violente de Marshall Rosenberg)



Intervenante

Catherine
MEYER

Formatrice en communication et gestion des relations humaines et psychopédagogue. Formée à la relation d'aide, à l'écoute active et à la CNV (communication non violente).

Elle intervient comme formatrice en entreprise, milieu soignant et éducatif et dans le monde de l'enseignement. Elle organise également des actions de cohésion avec les outils du théâtre d'improvisation, des jeux relationnels et coopératifs.



Présentation de la formation :

Face à des situations professionnelles difficiles (dans l'équipe ou face à des clients ou partenaires) des tensions ou des conflits apparaissent inévitablement. Alors que faire ? Souvent entre l'évitement ou l'affrontement les situations peuvent se dégrader et provoquer une perte d'efficacité et un désinvestissement des personnes

Cette formation apportera à l'équipe :

- des moyens de prévention des conflits pour les identifier suffisamment tôt et éviter, les dérapages.
- des techniques de résolution des conflits pour préserver le dialogue et améliorer la qualité relationnelle.

Public visé :

Dans l'idéal, toute l'équipe d'un service ainsi que le manager

Prérequis :

Cette formation est ouverte à tous, aucun prérequis n'est nécessaire.

Objectifs de la formation :

- Améliorer ses compétences relationnelles.
- S'affirmer et se positionner tout en respectant l'autre.
- Acquérir des outils de résolution des conflits : CNV (communication non violente) et écoute active.
- Prendre conscience des entraves à une communication saine.
- Permettre un dialogue correct même dans des situations de stress.
- S'entraîner par des exercices interactifs à la résolution de conflits

Ressources & Savoir-Faire

SIRET : 527 509 368 000 17

Pour plus d'informations :

Ressources & Savoir-Faire

Catherine MEYER
32, rue du Maréchal Joffre
68920 WINTZENHEIM

Tél. 06 78 14 88 48

c.meyer.formations@orange.fr

[www.catherine-meyer-
formations-alsace.com](http://www.catherine-meyer-formations-alsace.com)



Programme et contenu :

Analyse des situations de tensions des participants et recueil de leurs attentes.

Apprentissage du nécessaire recul pour éviter l'escalade.

Mise en œuvre d'outils de résolution des conflits issus de la CNV :

Les différentes façons de réagir à des interpellations : comportements types et réactions disproportionnées.

Les origines d'un conflit : différents enjeux, intérêts, opinions, besoins, valeurs et perceptions.

Les émotions, révélatrices de besoins non satisfaits à prendre en compte.

La responsabilité de chacun dans le conflit, développer une attitude constructive, de coopération.

Les pièges de la communication : identifier ce qui contribue à générer du conflit.

Bilan et évaluation de la formation par les participants au vu de leurs attentes du démarrage : mise en place d'un Plan d'action personnalisé.

Méthodes :

Apports théoriques.

Exercices et activités proposés essentiellement sur un mode interactif.

Travail d'expérimentation, d'approfondissement et d'intégration à partir de situations concrètes, tirées de la réalité professionnelle des participants.

Les exercices alterneront avec des temps de parole en groupe pour favoriser les prises de conscience sur ses fonctionnements et amorcer des changements.

Tarif : Demandez un devis.

Durée :

2 jours + 1 jour séparé de quelques semaines, pour permettre les premières mises en pratique. Pour un autre format me consulter

Ressources & Savoir-Faire

SIRET : 527 509 368 000 17

