

PRO-124 : Découvrir les principes de la communication non violente

OBJECTIF : (re)découvrir comment améliorer sa manière de communiquer dans la résolution de conflit et construire une posture de médiation

PUBLIC CIBLE : tous les professionnels du champ de l'orientation, de la formation ou de l'insertion au contact d'un public au quotidien et souhaitant travailler sur leur mode relationnel et, plus spécifiquement, sur la manière de communiquer en situation de conflit.

ORGANISATION : 2 jours en présentiel

PROGRAMME

Les 2 journées se dérouleront avec une alternance régulière d'apports théoriques et méthodologiques et de mises en situation

Les bases d'une communication efficace

- ☞ Mise en situation : comment sortir d'un conflit qui découle d'une mauvaise communication. L'importance de l'écoute active

Quand les émotions nous submergent : focus sur la peur et la colère / mieux comprendre nos émotions et mieux les gérer

- ☞ Mise en situation : découvrir et résoudre les impasses de communication quand les enjeux sont opposés. Le rôle de l'empathie

Test des Sociostyles

- ☞ Nos attitudes spontanées en situation de communication. Identifier nos propres fonctionnements et ceux des autres

Les fondamentaux de la Communication Non Violente : présentation générale et travail spécifique à chaque étape (Observation, Sentiment, Besoin, Demande)

- ☞ Mise en situation : les différents types de conflit dans l'environnement de travail. Pratique de la méthode OSBD

La méthode de résolution de conflits sans perdant (DESC) de Thomas Gordon et l'art de confronter avec empathie et respect de soi et de l'autre

- ☞ Visionnage d'une vidéo sur le déroulement d'un conflit et l'intervention d'un médiateur
Comment gérer une médiation - les fondamentaux d'une médiation
- ☞ Mise en situation : mise en place d'une médiation. Utilisation de la méthode DESC

Le conflit dans un cadre collectif

- ☞ Jeu collaboratif sur les problématiques dues à une mauvaise communication
- ☞ Mise en situation : animation d'une réunion conflictuelle

INTERVENANT : Frédéric CHAPUIS pour **FRAGILE 21**