

# La gestion des conflits et de l'agressivité par la Communication Non Violente

## Objectifs

- Concilier efficacité professionnelle, sens relationnel et bien-être au travail par la gestion des conflits
- Comprendre son mode de fonctionnement face à l'autre et se transformer pour une relation harmonieuse
- De la méfiance à la confiance : développer une écoute active et le sens de l'empathie
- Acquérir les outils de la CNV et de la psychologie positive pour s'apaiser

## Contenu pédagogique

### INTRODUCTION

Tour de table : présentation des participants, des besoins, rappels des objectifs

#### 1 L'origine du conflit et les éléments déclencheurs

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Origine et déclencheur. La place des émotions
- Définir l'agressivité pour pallier les situations de rupture face à soi, face à l'autre
- Développer une communication non violente en fonction de ses objectifs et des enjeux

#### 2 Les éléments d'identification d'une situation conflictuelle

- Identifier les difficultés ressenties sur le plan individuel en milieu professionnel dans le cadre des échanges (blocage - non-dits - évitement- émotions ...)
- Repérer ses forces et ses fragilités en communication interpersonnelle

#### 3 Les principes de la communication non violente

- L'écoute active, la reformulation et l'empathie dans un élan assertif
- L'école de Palo Alto et la place de la communication non-verbale et para-verbale
- La communication verbale et l'impact de la CNV dans l'affirmation de soi

#### 4 Apprivoiser ses émotions et gérer son stress

- Se recentrer sur soi et écouter les signaux d'alerte au niveau émotionnel face aux situations de conflits
- La qualité relationnelle : Pourquoi et comment développer l'assertivité et la psychologie positive
- Acquérir la notion de bienveillance et de respect mutuel (envers soi, envers l'autre)

## Modalités Pédagogiques

Présentiel	Distanciel
OUI	OUI

## Modalités d'évaluation :

### ► Avant la formation :

Recueil des attentes des participants/entreprise  
Recueil des besoins et de cadrage avec le commanditaire

### ► Pendant la formation :

Questionnement tout au long de la formation  
Bilan commun le dernier jour  
Evaluation de la formation peut se faire sous forme de tests, QCM, quiz mais aussi des études de cas, des mises en situation pour mesurer l'atteinte des objectifs  
Évaluation à chaud sur le niveau de satisfaction des participant/e/s

### ► Après la formation :

Evaluation à froid à + 3 mois

## Taux satisfaction : NC

**Durée :** 2 jours (14 h)

(durée indicative & ajustable en fonction des besoins)

### Public Visé :

Tout professionnel en contact avec du public

### Pré requis :

Aucun prérequis

### Lieu & dates 2022 :

Saint Paul  
Les 4 & 5 avril  
Les 19 & 20 septembre  
(inscription toute l'année)

### Limite d'effectif :

De :4 à 8 personnes



### INTER

920 € (net de taxes) € /personne

INTRA : nous consulter

### Accessibilité :

Nos locaux ne sont pas accessibles PMR.

En cas de handicap, Notre Référent handicap met tout en œuvre pour trouver la solution la plus adaptée à votre situation.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Présentation interactive à l'aide de diapositives animées type PowerPoint
- Exposés théoriques / Etude de cas concrets
- Supports de cours envoyés par mail en fin formation

### Dispositifs de suivi & exécution de la formation

Feuille d'émargement par demi-journée

### Formateur pressenti

Consultante en communication - psychosociologue - psychopraticienne  
Formation : Maîtrise d'Information et de documentation scientifiques et technique & Licence Sciences de l'Education (option Nelles technologies et audiovisuel en psychosociologie)

Expérience : Pascale L. a occupé pendant plus de 20 ans des fonctions de conseils en communication pour divers institutionnels, formatrice depuis 2015 en communication & formatrice thérapeute en analyse transactionnelle et psychologie intégrative

Mise à jour le 18/01/2022

## INSCRIPTIONS & INFORMATIONS :

☎ 02 62 74 66 52

✉ [info@azotformation.com](mailto:info@azotformation.com)

Siège soc : 39, rue Ary & Marius Leblond

97460 Saint Paul

SIRET n°502 059 769 00054

APE : 8559A

N° déclaration activité : 98.97.03232.97

CFA n° UAI : 9741772H

