



MIRAL ACADEMY

FORMATION

Communication Non Violente

Publique

Toute personnes



Prérequis

Savoir lire et écrire le français



Objectifs

- Acquérir un comportement adapté en situation conflictuelle.
- Utiliser des techniques de communication.



Durée

14 heures (2journs)



Moyens

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Remise d'un support de formation



Evaluation

Quiz



Programme

Ce programme est composé de 4 chapitres

Découvrir la communication

- Situations de communication : Comprendre les contextes variés (travail, vie personnelle, etc.).
- Processus de communication : Émetteur, message, récepteur, feedback.
- Types de communication : Verbale, non-verbale, écrite, et leur impact.

Identifier et réduire les sources de conflits

- Représentations mentales : Biais cognitifs et préjugés qui influencent la perception.
- Attitudes face au conflit : Agressivité, passivité, assertivité.
- Emotions : Identification et gestion des émotions (colère, frustration, etc.)

Améliorer sa communication

- Techniques de communication non violente :
 - Le « Je », écoute active, reformulation, questionnement, négociation, désynchronisation.
- Le modèle DESC : Structurer les échanges pour exprimer ses besoins et gérer les conflits de manière non agressive.

Développer ses capacités d'adaptation

- Connaissance de soi : Identifier ses mécanismes de défense et adapter ses réactions.
- Contrôle de soi : Techniques pour maîtriser ses émotions et ses réactions.
- Prévention et anticipation : Stratégies pour détecter et éviter les conflits avant qu'ils n'éclatent



21, Avenue des Genottes, 95000 Cergy

TEL : +33 1 30 30 51 53 | EMAIL : contact@miral-academy.fr

Numéro SIRET : 920759350001 |

Numéro de déclaration d'activité : DA11788575678

SITE WEB : www.miral-academy.fr