

# Communiquer autrement

pour mieux coopérer

---

## Formation à l'Art de la Relation Professionnelle

### A qui s'adresse cette formation?

- > Elle s'adresse à tout(e) professionnel(le) occupant un poste nécessitant des compétences en communication interpersonnelle.
- > Elle est particulièrement destinée aux personnes désireuses de développer leur capacité à créer des relations humaines de qualité et de la coopération dans leur activité (managers, chargés de clientèle, chefs de projet, animateurs de réseau etc).
- > Elle s'adresse aux personnes qui souhaitent développer leur intelligence émotionnelle et collective dans leurs relations professionnelles (collègues, clients, collaborateurs...).

### Quels sont les objectifs visés?

- > **Construire et maintenir des relations constructives grâce à des outils concrets**
- > **Apprendre à traduire les résistances de son interlocuteur**
- > **Repérer et maîtriser les obstacles à la communication et agir dessus**
- > **Approfondir sa capacité d'écoute de soi**
- > **Apprendre à s'exprimer sans agresser et à écouter sans s'effacer ni s'offenser**
- > **Développer une attitude responsable et proactive dans les relations**
- > **Apprendre à donner du feedback constructif pour motiver**
- > **Transformer les situations de désaccord ou de conflit en dialogue constructif**

### D'où vient la démarche utilisée?

La Communication NonViolente (CNV<sup>®</sup>) est un processus de communication pragmatique et efficace, qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre. Cette approche favorise la coopération et la résolution des conflits.

La CNV est une approche qui enrichit et potentialise les autres démarches professionnelles de management et de communication. Elle est enseignée et appliquée dans de nombreuses institutions par des formateurs certifiés: entreprises, administrations, hôpitaux, structures sociales et éducatives.

Elle a été mise au point par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie, élève et collaborateur de Carl Rogers, rédacteur de nombreux livres dont "Les mots sont des fenêtres ou bien des murs".

L'approche utilisée alterne entre théorie et pratique avec l'accent sur la pratique. L'attention sera portée sur les situations amenées par les participants.

# Communiquer autrement

## Quels contenus vont être abordés?

### Module 1 | Deux jours | Les bases d'une communication constructive: conscience de soi, conscience de l'autre

- > Clarifier vos intentions avant de vous exprimer pour augmenter vos chances d'être entendu
- > Apprendre à trouver les phrases et mots qui donnent envie
- > Clarifier et exprimer vos besoins pour augmenter votre impact
- > Formuler un feed-back qui donne envie
- > Apprendre à distinguer entre les modes de pensées et de langage qui ferment et ceux qui ouvrent dans la relation
- > Ecouter en situation de conflit

### Module 2 | Deux jours | Préparer un entretien et ouvrir le dialogue

- > Préparer un entretien, c'est d'abord se préparer soi-même: l'auto-empathie
- > En cas de tension, transformer nos réactions en posture constructive

- > Clarifier vos intentions et vos besoins
  - > Identifier et formuler une demande claire
  - > Comment aborder un entretien avec aisance? plusieurs options
  - > Créer (ou recréer) le climat propice à l'ouverture d'un dialogue
  - > S'assurer que le courant passe avant de passer à l'action

### Module 3 | Deux jours | Gestion des priorités, dialogue et dynamisation des réunions

- > Identifier ses priorités
- > Savoir dire non, tout en préservant la coopération
- > Entendre un non comme une occasion de recherche de solution constructive
- > Les points-clefs du dialogue
- > Ecrire des emails efficaces

Les outils proposés viennent du processus de la communication NonViolente



## Qui anime?

Jalila Susini est diplômée HEC de l'université de Lausanne et formatrice certifiée en Communication NonViolente par le Center for NonViolent Communication Albuquerque, USA. Jalila est membre de l'association des formateurs CNV de Suisse romande. Elle a travaillé durant 20 ans dans le domaine de la prévoyance professionnelle notamment dans de grands cabinets de conseil anglo-saxons. Jalila a plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de la Communication NonViolente dans différents milieux professionnels et privés, elle transmet cette méthode concrète et puissante aussi bien auprès du grand public qu'au sein d'entreprises.

## Lieu

Genève | Transmission du lieu avec la confirmation de votre inscription (Nombre maximal de participants: 12)

## Dates et horaires

**Module 1** | mardi 6 et mercredi 7 octobre 2020

**Module 2** | mardi 3 et mercredi 4 novembre 2020

**Module 3** | mardi 15 et mercredi 16 décembre 2020

**Module 1** | mardi 30 et mercredi 31 mars 2021

**Module 2** | mercredi 20 et jeudi 21 avril 2021

**Module 3** | mardi 1<sup>er</sup> et mercredi 2 juin 2021

## Prix

> attention, les dates ont changé

CHF 800.- par module, CHF 2'400.- pour les trois modules. Le prix inclut l'animation, le support de cours, les pauses.

**>>> EARLY BIRD En cas d'inscription avant le 31 août 2020 respectivement 31 janvier 2021: CHF 740.- par module et CHF 1'990.- pour le cursus complet).** Prix pour les particuliers sur demande.

## Inscription et contact

Jalila Susini | jalila@communiquerautrement.com | t. 079 416 26 20