

# Communiquer autrement

---

## Formation à l'Art de la Relation Professionnelle

### Pourquoi?

Instinctivement, nous préférons tous des relations vivantes et positives. Pourtant, au travail, nous nous accommodons souvent de situations difficiles ou conflictuelles, apparemment sans issue et dont nous finissons par nous sentir victimes.

Heureusement, ce n'est pas une fatalité.

### Comment?

Qui dit 'relation', dit 'se relier'. Cette formation vous aidera à développer votre intelligence émotionnelle. Vous y apprendrez à vous relier à vous-même (introspection, clarté, écoute de soi) et à mieux vous centrer. Votre meilleure capacité d'écoute de l'autre vous permettra de construire des relations professionnelles à la fois harmonieuses et authentiques.

### Dans quel but?

- > **Savoir s'écouter soi-même**
- > **Savoir s'exprimer sans agressivité et écouter sans s'effacer**
- > **Savoir écouter l'autre et décoder ses résistances**
- > **Savoir identifier et transformer les obstacles à la communication**
- > **Savoir désamorcer les conflits et amorcer un dialogue constructif**
- > **Savoir donner un feed-back positif et motivant**
- > **Savoir construire et entretenir des relations professionnelles de qualité indispensables à toute collaboration efficace.**

### Pour qui?

Que vous soyez patron·ne ou employé·e, téléphoniste ou animateur·trice de réseau, cadre ou réceptionniste, chargé·e de clientèle ou chef·f·e de projet, si l'exposé ci-dessus vous parle, cette formation est pour vous.

### L'origine de la formation

La Communication NonViolente (CNV<sup>®</sup>) est un processus qui doit son efficacité et son succès à son caractère universel et axé sur la pratique, ainsi qu'à sa simplicité. La CNV mobilise les participants et fait appel aux situations qu'ils vivent pour leur faire découvrir un mode de communication nouveau et acquérir les outils qui leur permettront de résoudre les conflits et de nourrir l'esprit de coopération qui favorise une ambiance professionnelle saine et productive.

La CNV enrichit et potentialise les autres démarches professionnelles de management et de communication. Elle est enseignée et pratiquée dans de nombreuses institutions, notamment les entreprises privées et publiques, les structures sociales, éducatives et sanitaires.

Elle a été mise au point par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie, élève et collaborateur de Carl Rogers, il est l'auteur de nombreux ouvrages parmi lesquels "Les mots sont des fenêtres ou bien des murs".

## Le contenu de la formation

### **Module 1 | 2 jours | Les bases d'une communication constructive: conscience de soi, conscience de l'autre**

- > Clarifier ses intentions avant de s'exprimer pour augmenter ses chances d'être entendu
- > Trouver les phrases et les mots qui favorisent l'ouverture
- > Clarifier et exprimer ses besoins pour améliorer l'impact de ce qui est communiqué
- > Formuler un feed-back
- > Identifier les modes de pensée et de langage qui provoquent la fermeture ou l'ouverture
- > Ecouter en situation de conflit.

### **Module 2 | 2 jours | Préparation à un entretien et ouverture du dialogue**

- > Préparer un entretien, c'est d'abord se préparer soi-même: l'auto-empathie
- > Passer d'une posture réactive à une attitude constructive
- > Clarifier ses intentions et ses besoins
- > Formuler une demande claire
- > Plusieurs options pour aborder un entretien avec aisance
- > Créer (ou recréer) un climat propice au dialogue
- > S'assurer que le courant passe avant d'agir.

### **Module 3 | 2 jours | L'art du dialogue**

- > Dire non tout en préservant la coopération
- > Entendre un non comme l'occasion de chercher une solution acceptable pour tous
- > Les points-clés du dialogue
- > Rédiger des e-mails efficaces.



## La formatrice

Diplômée HEC de l'université de Lausanne, Jalila Susini est une formatrice certifiée en Communication NonViolente par le Center for Non Violent Communication d'Albuquerque (USA) et membre de l'association des formateurs CNV de Suisse romande.

Jalila a travaillé pendant 20 ans en qualité de consultante dans le domaine de la prévoyance professionnelle au sein de plusieurs grands cabinets de conseil. Forte de plus de 10 ans d'expérience en Communication NonViolente dans différents milieux professionnels et privés, elle enseigne et transmet cette méthode efficace et pragmatique tant au sein des entreprises (secteurs public et privé) qu'aux particuliers.

## Lieu

Genève. Prévue en présentiel, la formation se déroulera en visioconférence en cas de nécessité sanitaire. Le lieu vous sera communiqué avec la confirmation de votre inscription. Nombre maximum de participants: 12.

## Dates et horaires

**Module 1 | Mardi 4 octobre et mercredi 5 octobre 2022**

**Module 2 | Mardi 1<sup>er</sup> et mercredi 2 novembre 2022**

**Module 3 | Mardi 6 et mercredi 7 décembre 2022**

## Prix

Cursus complet (3 modules) | CHF 1'990.– (tarif entreprises) ; CHF 1'200.– (tarif particuliers)  
Les prix comprennent l'animation, le support de cours et les pauses.

## Inscription et contact

Mary Mann | [info@communiquerautrement.com](mailto:info@communiquerautrement.com)