Les bases de la Communication NonViolente - Modules 1, 2 et 3

Cette formation permet de développer une communication qui favorise la coopération dans son environnement professionnel, contribue à une efficacité individuelle et collective.

Elle s'appuie sur le processus de Communication NonViolente (CNV).

· **Optimiser ses capacités de communication avec ses interlocuteurs quels que soient leur place et statut dans la structure, en conjuguant confiance, clarté, respect et efficacité.**

· **Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles**

· **Construire et maintenir des relations constructives avec ses équipes, collègues, supérieurs hiérarchiques…**

Le module 1 vise l'acquisition des compétences suivantes :

· Appréhender les éléments de base du processus de CNV pour instaurer des relations professionnelles de qualité,

· Expliciter ce qui se passe en soi avec les éléments de base du processus de CNV pour s'engager avec clarté dans un dialogue professionnel,

· Appliquer les éléments de base du processus CNV pour initier un dialogue professionnel constructif avec autrui.

A l'issue de ce module, le-la stagiaire sera capable de :

· Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication,

· Identifier les 4 étapes du processus CNV : observations, sentiments, besoins, demande,

· Différencier une observation et une interprétation,

· Différencier un sentiment et une évaluation masquée,

· Différencier un besoin et une stratégie,

· Différencier une demande et une exigence,

· Expérimenter le processus pour clarifier ce qui se passe en lui-elle,

· Expérimenter le processus pour exprimer ce qui se passe en lui-elle,

· Reconnaître les 4 façons de recevoir un message.

Le module 2 vise l'acquisition des compétences suivantes :

· Utiliser l'écoute empathique pour comprendre les besoins de l'autre dans un contexte professionnel,

· Formuler des demandes et des remerciements pour soutenir la coopération et la qualité de vie au travail,

· Pratiquer l'auto-empathie pour développer son potentiel relationnel en contexte professionnel.

A l'issue de ce module, le-la stagiaire sera capable de :

· Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute,

· Pratiquer l'écoute empathique silencieuse,

· Pratiquer la reformulation

Le module 3 vise l'acquisition des compétences suivantes :

· Articuler les différents temps du dialogue pour dynamiser la coopération et entretenir la qualité de vie au travail,

· Utiliser le processus de CNV pour maintenir un dialogue professionnel constructif avec autrui en situation de désaccord,

· Renforcer son aptitude à donner et recevoir du feed back pour améliorer la performance individuelle et collective au travail.

A l'issue de ce module, le-la stagiaire sera capable de :

· Distinguer les trois séquences du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique,

· Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et d'expression authentique,

· Appliquer le processus de CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord,

· Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord,

· Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice,

· Retenir une stratégie commune tenant compte des besoins de chacun-e,

· Dire et entendre un NON en restant au service de la relation,

· Faire et recevoir un feed back selon le processus CNV,

· Utiliser le feed back au service de la performance individuelle et collective.

Contenu de la formation :

MATINEE 1

- Reconnaître les facteurs qui entravent et ceux qui facilitent la communication
- Comprendre la place de l’intention et de l’attention dans la CNV
- Découvrir les 4 étapes du processus

APRES MIDI 1

- Différencier une observation et une interprétation
- Différencier un sentiment et une évaluation masquée
- Différencier un besoin et une stratégie

MATINEE 2

- Différencier une demande et une exigence
- Clarifier ce qui se passe en soi, 1ère approche de l’auto-empathie
- Exprimer ce qui se passe en soi, 1ère approche de l’expression authentique

APRES MIDI 2

- Reconnaître les 4 façons de recevoir un message
- Etablir un lien par une demande de connexion
- Expérimenter le processus

MATINEE 3

- Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
-

Formateur·rice(s) :

- Stephan Crestani

Objectifs visés

- • Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication
- • Identifier les 4 étapes du processus CNV : observations, sentiments, besoins, demande,
- • Différencier une observation et une interprétation,
- • Différencier un sentiment et une évaluation masquée,
- • Différencier un besoin et une stratégie,
- • Différencier une demande et une exigence,
- • Expérimenter le processus pour clarifier ce qui se passe en lui-elle,
- • Expérimenter le processus pour exprimer ce qui se passe en lui-elle,
- • Reconnaître les 4 façons de recevoir un message.
- • Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute,
- • Pratiquer l’écoute empathique silencieuse,
- • Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins,
- • Définir les différents types de demande (connexion, reformulation et action),
- • Formuler une demande d'action selon les critères CNV,
- • Formuler un remerciement selon les critères CNV,
- • Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins,
- • Pratiquer l’auto-empathie au service de la relation,
- • Pratiquer l’auto-empathie au service de sa propre évolution.
- • Distinguer les trois séquences du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique,
- • Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et d'expression authentique,
- • Appliquer le processus de CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord,
- • Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord,

Méthode d'évaluation

- Quiz

- • Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice,
- • Retenir une stratégie commune tenant compte des besoins de chacun-e,
- • Dire et entendre un NON en restant au service de la relation,
- • Faire et recevoir un feed back selon le processus CNV,
- • Utiliser le feed back au service de la performance individuelle et collective.

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Les bases de la communication consciente et du processus CNV
- Observer, ressentir, identifier : les distinctions fondamentales

Journée 2

- De la demande à l'auto-empathie : premières pratiques d'authenticité
- Accueillir les messages et créer du lien

Journée 3

- Se préparer à l'écoute empathique
- Pratiquer l'écoute empathique et la reformulation

Journée 4

- Formuler des demandes et des remerciements clairs
- Transformer jugements et auto-jugements en besoins : l'auto-empathie au service de la relation

Journée 5

- Articuler empathie, auto-empathie et expression authentique
- Dire et entendre NON sans rompre la relation

Journée 6

- Trouver des stratégies communes en situation de désaccord
- Pratiquer le dialogue CNV en profondeur

Journée 7

- Passer du ‘ou’ au ‘et’ : intégrer la posture CNV par le corps
- Pouvoir avec, langage girafe et intégration finale

Informations complémentaires

Durée : 49 heures de formation sur 7 jours

Pré-requis :

- Sans pré requis pour le module 1, les modules (1, 2 et 3) de ce parcours sont progressifs. Pour participer au module supérieur, le stagiaire devra valider les modules précédents.

Public concerné : Cette formation s’adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles.

Tarif 3 540,00 € HT (Exonération de TVA - Art.261.4.4° a du CGI) Indépendants et professions libérales : 1490 € - Entreprises / Institutions : 3540 € TTC