



Les bases de la Communication NonViolente

- Modules 1 et 2

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

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
- (Se) préparer à l'écoute empathique
- Repérer les différents niveaux d'expression de son interlocuteur-trice (verbale, para verbale et non verbale)

APRES MIDI 3

- Pratiquer l'écoute empathique silencieuse
- Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de

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

Méthode d'évaluation

- Quiz



- 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 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

Informations complémentaires

Durée : 28 heures de formation sur 4 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 2024,00 € HT (Exonération de TVA - Art.261.4.4° a du CGI) Indépendants et professions libérales : 851 € TTC Entreprises / Institutions : 2024 € TTC