

# 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-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

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

### Méthode d'évaluation

- Quiz

- • 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,
- • 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

## 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** 2 070,00 € HT (Exonération de TVA - Art.261.4.4° a du CGI) Indépendants et professions libérales : 851 € TTC  
Entreprises / Institutions : 2024 € TTC