

# Les bases de la Communication NonViolente

## - Modules 2/3 - Intra 2.5 jours

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 :

## Matin 1

- Pratiquer l'écoute empathique silencieuse
- Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins
- Choisir le-la bon-ne interlocuteur-trice avant de faire sa demande

## Après-midi 1

- 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

## Matin 2

- 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

## Après-midi 2

- 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
- S'adapter à l'interlocuteur-trice (rythme du dialogue, niveau de langage) pour être au service de la relation

## Matin 3

- Appliquer les 4 étapes du processus CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord
- Dire NON en restant au service de la relation
- Entendre NON en restant au service de la relation

## Formateur·rice(s) :

- Stephan Crestani

## Objectifs visés

- • 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.

## Méthode d'évaluation

- Quiz

## Déroulé pédagogique

### Journée 1

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

## Journée 2

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

## Journée 3

- Articuler empathie, auto-empathie et expression authentique

## Informations complémentaires

**Durée :** 17.5 heures de formation sur 3 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.