

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,

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-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

- 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.