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

Apres-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.