

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 :

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



 □ Pratiquer l'écoute empathique silencieuse □ Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoin □ Choisir le-la bon-ne interlocuteur-trice avant de faire sa demande MATINEE 4 	
 □ Définir les différents types de demande (connexion, reformulation □ Formuler une demande d'action selon les critères CNV □ Formuler un remerciement selon les critères CNV 	n et action)
APRES MIDI 4 ☐ Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins ☐ Restinuer l'autre apparathie que service de la relation	
 □ Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation □ Pratiquer l'auto-empathie au service de sa propre évolution MATINEE 5 	
$\hfill \square$ Distinguer les trois séquences du dialogue : empathie, auto-emparanthementique	·
 □ Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et □ S'adapter à l'interlocuteur-trice (rythme du dialogue, niveau de la service de la relation APRES MIDI 5 	•
 □ Appliquer les 4 étapes du processus CNV pour maintenir le dialo situation de désaccord □ Dire NON en restant au service de la relation □ Entendre NON en restant au service de la relation 	gue avec autrui en
Formateur·rice(s):	
Objectifs visés	Méthode d'évaluation

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)
Tél: 06 07 26 77 04 – Mail: contact@tousformateurs.fr
290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France
SIRET: 91175609600028 — Numéro de TVA: FR26911756096
Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



- 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 sonsa 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

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.