

**2 JOURS**

E-Learning 20min



Présentiel 14h



Ou Distanciel 14h

COMMUNICATION NON-VIOLENTE MODULE 1

**PUBLICS CONCERNÉS**

- Toute personne souhaitant développer une communication empathique dans le cadre professionnel

**PRÉ-REQUIS**

- Aucun

**OBJECTIFS**

- Apprendre à identifier les critères d'une communication empathique
- Clarifier ses besoins et ceux de son interlocuteur
- Expérimenter les 4 étapes de la CNV

**MODALITÉS
PEDAGOGIQUES**

Formation disponible en présentiel et en distanciel

Une plateforme digitale accessible dès 15 jours avant le présentiel et pendant 3 mois permet :

- **L'évaluation des attentes** des participants, la validation des pré-requis le cas échéant
- **L'accès à un parcours digital e-Learning** asynchrone

Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite développer une communication empathique dans le cadre professionnel, afin d'améliorer au quotidien ses interactions avec les équipes, les clients et les partenaires.

Grâce à cette formation, vous allez :

- Identifier les critères d'une communication empathique
- Comprendre les besoins à l'origine des tensions
- Expérimenter les 4 étapes du processus de CNV et en mesurer les bénéfices

PROGRAMME DÉTAILLÉ**AMONT : MODULES E-LEARNING :**

Durée du parcours digital : 30 minutes

- Introduction à la communication interpersonnelle

1. DECOUVRIR LE CONCEPT DE COMMUNICATION NON VIOLENTE

- Comprendre la philosophie de la CNV :
 - L'origine
 - L'attention et l'intention
- Découvrir le processus de la CNV
 - Les 4 étapes du processus : OSBD – Observation – Sentiments – Besoins - Demande

2. IDENTIFIER LES CRITERES D'UNE RELATION RESPECTUEUSE DE SOI ET DE L'AUTRE

- Identifier les freins
 - Jugements – Comparaisons – Interprétations
 - Cadre de référence
 - Communication verbale – non verbale
- Repérer les mécanismes de défenses dans les situations de tensions
 - L'attaque - La fuite - Le repli sur soi
 - Développer l'assertivité

complémentaire à la formation

- **L'accès au dispositif de classe virtuelle** si la formation est en distanciel
- **La diffusion des supports de formation** au format électronique
- **L'accompagnement et le suivi des participants** via un forum d'échanges avec l'intervenant.e pendant 3 mois

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'échanges (expériences, débat, brainstorming), d'apports de repères théoriques (concepts, démonstration, fiches outils), d'expérimentations (exercices de découverte, cas pratiques, mise en situation, jeux de rôle), puis élaboration d'un plan de progrès individuel pour renforcer la mise en pratique post-formation.

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants

FINANCEMENT

Pour toute question sur le dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- ▶ Par téléphone :
01 47 39 02 02
- ▶ Par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION À DISTANCE

Assistance technique :

- ▶ contact@creativelearning.digitalcamp.fr

- Mettre en place les conditions pour pratiquer la CNV
 - Ecoute de soi et authenticité
 - Ecoute de l'autre et empathie
 - ▶ Atelier et mise en situation pour repérer les facteurs qui coupent la communication et identifier les besoins non satisfaits
 - ▶ Autodiagnostic Assertivité

3. PRATIQUER LA CNV POUR AMELIORER LES INTERACTIONS PROFESSIONNELLES

- Observer sans évaluer
 - Distinguer observation et évaluation
- Identifier et exprimer ses sentiments
 - Développer un vocabulaire des sentiments
- Clarifier ses besoins
 - Les besoins fondamentaux
 - Les besoins à l'origine des sentiments
- Formuler une demande
 - Distinguer une demande d'une exigence
 - Définir l'objectif derrière la demande
 - Formuler sous forme d'une action/comportement concret, observable, réalisable, formulée positivement, précisée dans le temps, négociable
- Adopter un langage positif
 - Mise en situation et expérimentation du processus
- **Plan de progrès individuel (PPI) et clôture de la session**
 - Élaborer son Plan de progrès individuel : les pépites
 - Les actions à mener à court et moyen terme pour gagner en efficacité
 - Validation des apports par rapport aux attentes
 - Quizz de fin de formation
 - Conclusion et clôture du stage