

Communiquer avec bienveillance




 2 jours consécutifs (14h)

 Formation intra

Prix sur
demande

 **Prérequis**
Aucun

 **Le public**
Managers, cadres, collaborateurs et tout professionnel souhaitant apprendre à développer des compétences relationnelles et de communication bienveillante basées sur la CNV

L'objectif de la formation

Être capable de

- Découvrir les principes fondamentaux et les étapes de la communication non violente
- Identifier et exprimer ses émotions et besoins de manière claire et respectueuse
- Développer une écoute empathique pour mieux comprendre les autres
- Savoir gérer les tensions et désamorcer les conflits avec les outils de la CNV

Le profil de l'intervenant

Formateur professionnel pour adulte et/ou coach professionnel certifié

La pédagogie utilisée

Apports méthodologiques et théoriques de l'intervenant : prise de hauteur et de recul, mise en perspective réflexive des participants

Animation fondée sur la prise de conscience, la pratique et le développement des réflexes

Mises en situation, analyses et ajustements sur la capacité à échanger et à mettre en oeuvre des actions définies

Les outils pédagogiques

Klaxoon® (outil numérique d'émulation pédagogique et de suivi)

Cas pratiques avec analyse des situations concrètes apportées par les apprenants

Validation des acquis

Test de positionnement pré-formation et plan d'action post-formation

Quiz de validation d'acquis des connaissances méthodologiques et théoriques

Evaluation de la formation

Evaluation à chaud : questionnaire de fin de stage

Evaluation à froid : questionnaire dans les 6 mois

Jour 1 : Découvrir les bases de la Communication Non Violente

Les fondamentaux de la CNV

La philosophie de Marshall Rosenberg et l'objectif de créer des relations harmonieuses

Distinguer jugements, émotions et besoins

Les 4 étapes de la CNV : observer les faits, identifier les émotions, reconnaître les besoins, formuler une demande

Apprendre à identifier jugements et faits

Principe de nos jugements de valeurs

Distinguer les faits des jugements dans des phrases courantes

Être factuel dans l'observation

Identifier, nommer les émotions et reconnaître les besoins

Les 6 émotions primaires : joie, peur, colère, tristesse, dégoût, surprise

Principes cognitifs des émotions

Éléments déclencheurs, comportements et besoins

Les grands besoins universels : sécurité, reconnaissance, appartenance, etc.

Développer son écoute réceptive pour comprendre l'autre sans interpréter

Mettre en place une technique d'écoute réceptive

Les 4 principes d'écoute réceptive

Apprendre à poser des questions ouvertes

Accueillir les émotions des autres sans jugement

Jour 2 : Intégrer la Communication Non Violente dans ses interactions

Appliquer les 4 étapes de la CNV avec la méthode FEBA

Mise en situation avec des éléments concrets

Reformuler des critiques courantes avec la méthode FEBA

Les clés pour faire une demande claire

Éviter les attentes implicites

Formuler une demande positive, concrète et faisable

Réguler une situation conflictuelle avec les outils de la CNV

Analyser une situation conflictuelle

Identifier les besoins insatisfaits à la source des tensions

Prendre du recul sur ses propres réactions pour éviter l'escalade

Apports théoriques ; Apports méthodologiques ; Partage entre pairs et émulation de groupe ; Mise en situation et jeux de rôle sur des situations concrètes