



## OBJECTIFS DU MODULE

### À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Identifier les habitudes qui desservent la communication et la collaboration
- Maîtriser les quatre fondamentaux de la communication Non Violente
- Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication Non Violente dans les situations suivantes : conflits, feedbacks, négociation d'une demande, communication digitale

PUBLIC CONCERNÉ : managers

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

## MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

### Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

### Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

**Document remis :** support de formation

## SUIVI ET ÉVALUATION

### Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

**Modalité d'évaluation :** évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

### Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

**Durée :** 2 jour(s) (14heures)

**Délai d'accès :** 1 mois

**Lieu :** site de l'entreprise



## CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

### LES QUATRES FONDAMENTAUX DE LA CNV

- Origines de la communication Non Violente (CNV)
- Distinguer observations et évaluations (faits et jugements)
- Identifier et exprimer ses sentiments
- Identifier ses besoins sous-jacents
- Emettre des demandes claires et réalisables

### LES FONDAMENTAUX DE L'ÉCOUTE EMPATHIQUE

- Distinguer empathie, sympathie, compassion
- Distinguer souci empathique et fatigue compassionnelle
- Attention relationnelle et écoute
- Poser des questions ouvertes
- Reformuler, relancer, valider

### APPLICATION EN SITUATION DE MANAGEMENT

- Rester maître de soi en situation de tension : techniques basiques de gestion du stress
- Utiliser la CNV pour effectuer des feedbacks constructifs
- Utiliser la CNV pour gérer les conflits
- Utiliser la CNV pour négocier ou refuser une demande

### APPLICATION EN SITUATION DE MANAGEMENT

- Utiliser la CNV dans les échanges digitaux
- Identifier les obstacles à la CNV dans le quotidien des stagiaires
- Créer son plan d'action pour améliorer sa communication managériale
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la session