

## DEVELOPPER DES RELATIONS BIENVEILLANTES AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

2 jours – 14h00

### Public visé

Commerciaux - Managers - Chefs de projets - Fonctions support

### Pré requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Objectifs pédagogiques

Exprimer ses besoins et son ressenti sans déclencher d'hostilité

Différencier faits et opinions

Utiliser une méthode de communication pour la prévention et la gestion des conflits

### Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou FOAD- voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

### Méthode et moyens pédagogiques

Formateur confirmé

Consultant en communication orale et écrite

Support de cours

Analyse de situations vécues

Cas pratiques et ludiques

Jeux de rôles et mises en situation avec débriefing

### Moyens de suivi :

Feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

### Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

### Programme

« Les mots sont des fenêtres ou des murs »

#### Définir la base de la communication

Identifier ce qui influence notre communication

Appréhender le non verbal, le para verbal et le verbal

Exercices : quizz sur l'impact de la communication

#### Identifier les 4 phases de la démarche de la CNV

Définir les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre

Découvrir l'OSBD : Observation, Sentiments, Besoin, Demande

Exercices : jeux de rôle sur la mise en application de l'OSBD

#### Observer et analyser une situation sans juger

Tester son objectivité

Décrire une situation de façon neutre

Ecarter interprétation, jugement de valeur et lecture de pensée

Exercices : différencier faits et opinions

#### Clarifier et exprimer ce qui se passe en nous

Découvrir la palette des émotions

Reconnaître leur manifestation

Les verbaliser pour mieux les canaliser

Exercices : verbaliser ses émotions

#### Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres

Prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments

Découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés

Rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler

S'appuyer sur les besoins fondamentaux communs

Exercices : lier une émotion et le besoin sous-jacent

#### Présenter une demande claire, simple et réalisable

Traduire son besoin en une formulation concrète positive

Formuler une demande recevable

Ouvrir la porte à la négociation

Exercices : formuler des questions ouvertes

### Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires