

# COMMUNICATION NON VIOLENTE

Le concept de la Communication non-violente (CNV) a été introduit à la fin des années 80 par Marshall B. Rosenberg, Docteur en Psychologie clinique. Influencé par Carl Rogers, dont il a été l'élève, Rosenberg a développé une méthode de **communication interpersonnelle simple** et structurée pour faciliter les relations humaines et les enrichir avec empathie.

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJECTIFS</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les bases de la communication non violente pour rétablir une communication de qualité et désamorcer les situations conflictuelles.</li> <li>Observer la situation en distinguant l'évaluation de l'observation.</li> <li>Remplacer généralisations et jugements par une description circonstanciée et précise des faits.</li> <li>Reconnaître le sentiment et prendre conscience du ressenti provoqué.</li> <li>Le nommer en utilisant tout le registre du vocabulaire affectif.</li> <li>Identifier le besoin sous-jacent et verbaliser le besoin.</li> <li>Déterminer les moyens à mettre en œuvre pour le satisfaire.</li> <li>Exprimer une demande négociable.</li> <li>Expliquer les actions que nous aimerions voir mener pour satisfaire le besoin.</li> </ul> |
| <b>CONCERNE</b>                   | Toute personne ou tout manager confronté à une problématique de communication et/ou de leadership.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PRÉREQUIS</b>                  | Absence de prérequis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PÉDAGOGIE</b>                  | <p>Apports théoriques et personnalisés par le formateur</p> <p>Exercices, mises en situation, cas d'intégration</p> <p>Échanges, illustrations à partir de la pratique des participants.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SANCTION DE LA FORMATION</b>   | Attestation d'acquisition de compétences                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ÉVALUATION DES COMPÉTENCES</b> | <p>Durant la formation, via des QCM et des mises en situation, le consultant établira une évaluation en trois niveaux <u>A</u>cquis – <u>E</u>n cours d'<u>A</u>cquisition – <u>N</u>on <u>A</u>cquis sur les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exprimer une demande.</li> <li>Reconnaître le sentiment.</li> <li>Prendre conscience du ressenti provoqué.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## PROGRAMME



### LE DIALOGUE DANS LE CONCEPT C.N.V. COMMUNICATION NON VIOLENTE

Favoriser l'expression de chacun.  
Créer l'espace de rencontre.  
Accueillir un non et recevoir un non.  
Faire face à la colère.  
Exprimer et recevoir de la reconnaissance.

### QUE PENSER DE L'ÉVALUATION ?

La distinction entre observation et évaluation.  
Parler d'une situation sans risquer la critique ou sans être culpabilisateur.  
Prendre position avec authenticité et précision.

### L'APPRÉHENSION QUE SUSCITE L'ÉMOTION

Prendre la responsabilité de ses sentiments.  
La reconnaissance du sentiment que provoque le message de notre interlocuteur.  
Le vocabulaire positif pour décrire un ressenti.

### ET QUID DU BESOIN ?

L'identification du besoin qui engendre l'émotion.  
Les moyens à mettre en œuvre pour satisfaire le besoin

### QUE FAIRE & POURQUOI TRAVAILLER LA DEMANDE ?

Les caractéristiques d'une demande acceptable  
Un langage clair pour exprimer les actions que nous aimerions voir mener pour satisfaire le besoin  
Formuler une demande concrète, réaliste, positive et réalisable

### L'EMPATHIE

La reconnaissance de l'émotion qui habite l'autre  
Augmenter la capacité de respect de soi-même et des autres  
L'empathie dans la gestion de conflits  
L'auto empathie

### L'ÉCOUTE, LE MEILLEUR MOYEN

Écouter sans juger.  
Pratiquer une écoute empathique.

## DURÉE

02 jours soit 14 heures