



2

Jours

La communication non violente

dans **CRISE ET CONFLITS - CRISE ET CONFLITS** / Réf : MAN-GES-18

Objectifs de la formation

- Améliorer la communication interpersonnelle
- Développer des compétences en résolution de conflits
- Créer une culture d'empathie et de respect mutuel

Programme de la formation

Jour 1 - Matin

1. Définir les principes de base de la CNV

- Présentation de la CNV
- Importance de la CNV en entreprise
- Exprimer ses sentiments
- Identifier les besoins
- Formuler des demandes claires

2. Distinguer observations et évaluations

- Observation objective
- Différencier faits et jugements
- Mise en contexte professionnel

Jour 1 - Après-midi

3. Exprimer ses sentiments de manière constructive

- Identification des émotions
- Reconnaissance des émotions (internes et externes)
- Verbaliser ses sentiments



4. Expliquer et articuler ses besoins

- Les besoins fondamentaux
- Les besoins universels
- Exercices de formulation de besoins en contexte professionnel

Jour 2 - Matin

5. Formuler des demandes claires et réalisables

- Différence entre demande et exigence
- Faire des demandes en entreprise

6. Pratiquer l'écoute empathique

- Techniques d'écoute active
- Exercice d'écoute empathique
- Les bénéfices de l'écoute active au travail

Jour 2 - Après-midi

7. Gérer les conflits avec la CNV

- Approches non violentes pour résoudre les conflits
- Pratiquer la résolution de conflits
- Transformer les conflits en opportunités

8. Intégrer la CNV dans la culture d'entreprise

- Mise en place de la CNV au quotidien
- Plans d'action individuels pour pratiquer la CNV
- Les défis et les solutions

Pré-requis



Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Tout public

Pédagogie

Méthodes pédagogiques :

Alternance de méthodes pédagogiques variées, adaptées aux différentes compétences à acquérir. Des cours magistraux permettront aux stagiaires d'acquérir les connaissances théoriques nécessaires, tandis que des travaux pratiques leur permettront de se familiariser avec les techniques d'analyse et de diagnostic. Des études de cas seront également proposées, afin d'encourager les stagiaires à développer leur esprit d'analyse et de synthèse.

Modalités d'évaluation :

Une évaluation formative sera réalisée tout au long du programme afin de permettre aux formateurs de fournir un retour régulier aux participants et de les aider à progresser dans leur apprentissage. Elle pourra prendre la forme d'exercices pratiques, de discussions de groupe ou de QCM.

