



## FORMATION COMMUNICATION NON VIOLENTE S'AFFIRMER AVEC CONFIANCE



### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Renforcer les compétences relationnelles en communication afin de favoriser un climat d'échanges respectueux et constructifs, même dans des contextes de tension ou de désaccord.

### OBJECTIFS

- **Comprendre les mécanismes de la communication** et l'impact du cadre de référence dans la relation avec l'autre.
- **Expérimenter les outils de la Communication Non Violente (CNV)** pour transformer les tensions en dialogue constructif.
- Développer une posture professionnelle assertive et respectueuse pour **désamorcer les situations** d'agressivité au téléphone.



**2 à 10**  
participants



**7h**  
de formation



Tarif  
**Sur devis**

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Méthodes actives** : Inspirées de différents jeux cadres de Thiagi, d'une diversité de supports interactifs. L'apprenant est placé dans des situations où l'apprentissage vient de lui et des interactions qu'il fait naître avec ces collaborateurs.

### SUIVI ET ÉVALUATION

- Pour le module : feuille de présence.
- À la fin du module : attestation de participation à la formation, évaluation du niveau de satisfaction des participants, évaluation des capacités d'animation.

### PROGRAMME

- Recueil des attentes, **identification des situations problématiques vécues**.
- **Les bases de la communication** : verbal, non verbal, para-verbal, et introduction au cadre de référence (comment nos expériences et filtres influencent nos échanges).
- **Découverte de la CNV** (méthode OSBD) : observation – sentiment – besoin – demande.
- **Compréhension des émotions et de la frustration**
- **Techniques de régulation et outils pratiques** : écoute active, reformulation, recentrage, utilisation de phrases d'apaisement adaptées au téléphone.
- **Mises en situation** : jeux de rôles, mises en pratique des techniques de CNV
- **Plan d'action individuel et collectif** : appropriation des outils pour une utilisation quotidienne et durable.