# Communication non violente : renforcez vos relations

**CONCERNE**
Toute personne désireuse d'améliorer et rendre plus performante sa communication avec autrui.
**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis n'est nécessaire.
**OBJECTIFS**
- Construire et maintenir des relations de qualité avec ses équipes.
- Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles
- Être en lien avec ses motivations et objectifs et comprendre ceux de ses interlocuteurs.
- « Dédramatiser » les situations de désaccord ou de conflit.
- Développer son empathie pour limiter ses attitudes négatives et agressives.

**DURÉE** **SANCTION**
1 jour Attestation de compétences

**PÉDAGOGIE**
Apport théorique.
Mise en situation active.

**INTERVENANT :**
Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

**SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :**
En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.
En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.
Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.
Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.
Feuille de présence.
Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

**ACCESSIBILITE :**
Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

**MODALITES ET DELAIS D'ACCES :**
Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

**LIEU**
**GEDAF /ELSETE**

**Centre de VALENCE** :
Pôle 2000 - Rue des Entreprenants
07130 SAINT PERAY
04.75.81.06.06

**Centre de GRENOBLE** :
33 rue des Glairons
38400 SAINT MARTIN D'HERES
04.76.42.56.80

**Centre de CHAMBERY** :
949 rue Denis Papin
73290 LA MOTTE-SERVOLEX
04.76.42.56.80

## CONTENU DÉTAILLÉ

**Comprendre les enjeux de la communication**

*Objectif : Identifier les mécanismes de la communication pour prévenir les incompréhensions et favoriser des échanges constructifs*

Enjeux de la communication en environnement professionnel ou personnel

Différence de perceptions du monde : valeurs – besoins – critères

La communication verbale et non verbale d'Albert Merhabian

Décrire une situation de façon neutre : différencier les faits, les opinions et les sentiments

Définir la bienveillance et ses bienfaits

**Découvrir la CNV**

*Objectif : Appliquer les principes de la CNV pour exprimer ses besoins et formuler des demandes de manière constructive*

Les principes de base de la Communication Non Violente (CNV)

Les avantages

Savoir poser les situations relationnelles difficiles

Savoir exprimer une critique positive

Connaître les 4 étapes du processus de la CNV : observer, exprimer ses sentiments, identifier son besoin, formuler une demande

Exprimer et recevoir une appréciation ou un feedback positif

Les situations difficiles : donner des feedbacks, exprimer ou recevoir un refus, sortir des tensions, colères, silences...

**Savoir écouter et reformuler**

*Objectif : Pratique l'écoute active et la reformulation pour renforcer une compréhension mutuelle*

Les différentes manières d'écouter et leurs rôles

L'écoute active

Différencier l'empathie, la sympathie et la compassion

Savoir exprimer une demande claire

**Les émotions**

*Objectif : Reconnaître, exprimer et réguler les émotions en situation de désaccord*

Découvrir la palette des émotions

Comprendre le rôle des émotions dans la relation

Verbaliser les émotions pour mieux les canaliser

Identifier les besoins par rapport aux émotions

La compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés

*Nos centres de formation : Valence Grenoble et Chambéry*