

# La Communication Non Violente

Ecouter réellement et être écouté

## Les objectifs prioritaires.

Améliorer l'efficacité de votre management, de votre relation client, de votre relation interpersonnelle (selon les axes de formation choisis).

Communiquer sans agression ni domination.

Gérer les conflits comme une opportunité de progresser ensemble.

## Les outils pédagogiques.

S'inscrire dans la continuité des outils de communication interpersonnelle déjà en œuvre.

Simulations de conduite d'entretien.

Apports théoriques en fonction des demandes des participants.

## Durée de référence

(hors personnalisation).

3 jours

## Notre approche pédagogique.

### 1 Partage sur ses pratiques.

- Travail en sous-groupe pour exposer individuellement son « travail préalable ».
- Débriefing collectif : valorisation des bonnes pratiques et mise en évidence des points de progrès du groupe.
- Celui-ci servira de fil rouge tout au long de la formation.

### 2 Découverte des 4 niveaux de la CNV et application aux problématiques d'entreprise définies au préalable.

- Faits.
- Sentiments.
- Besoins.
- Demandes.

### 3 Approfondissement des apports de la CNV aux situations :

- Managériales.
- De relation client et de vente (en face à face ou à distance).
- De gestion des conflits, des réclamations ...
- De communication interpersonnelle.

### 4 CNV et connaissance de soi.

- Formuler ses craintes, ses besoins, ses désirs ... dans le cadre d'une CNV.
- Savoir se positionner et répondre aux situations d'agressivité, difficiles ...

### 5 PLAN D'ACTION individuel.

- Chacun des participants se fixe ses objectifs de progrès dans le cadre de son plan d'action individuel.
- La mise en œuvre des compétences devient réalité dans les actions que chaque manager réalisera.

### 6 OPTION : Suivi de formation par Télé accompagnement.

- Séance de coaching collectif par téléphone.
- La séance se décompose en trois parties :
  - Retour sur les vécus en lien avec le plan d'action individuel.
  - Le groupe propose des solutions que l'animateur valide et/ou complète.
  - Engagement individuel d'action pour la séance suivante.

Cela permet de consolider durablement les acquis et la motivation collective issus de la formation.

## Nos consultants :

Les intervenants que nous mobilisons pour votre projet justifient d'un parcours en entreprise et d'une connaissance opérationnelle des problématiques qui sont les vôtres.

## Notre méthodologie INTRA:

**Sur-mesure :** nos formations intra-entreprises s'entendent comme la personnalisation des socles pédagogiques présentés par nos fiches-programmes.

**Synergie créativité pédagogique - expertise métier :** nous concevons notre métier comme la combinaison entre expertise et créativité pédagogique. Notre organisation en mode projet entre les consultants et le bureau d'ingénierie vous garantit une approche différente, l'utilisation des outils pédagogiques les plus pertinents (vidéos, serious games, e-learning, etc.) et ce, en phase avec vos exigences «temps - budget».

**Etre évalué selon vos critères :** il nous semble légitime d'être évalué selon vos critères. Cette évaluation commence par l'identification de vos critères opérationnels attendus au terme de la formation. ARPEGE vous propose une solution en ligne d'évaluation des formations.