

## FORMATION

# ► COMMUNICATION NON VIOLENTE

### OBJECTIFS

---

- Analyser ce qui se joue à l'intérieur de soi avant de l'exprimer aux autres
- Formuler des demandes claires et efficaces
- Développer une communication empathique avec ses interlocuteurs
- Utiliser des outils pour gérer les comportements anxieux et agressifs

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

---

- **Public :** Tout professionnel de la santé, du social, de l'accompagnement socio-professionnel et de la formation.
- **Prérequis :** Aucun prérequis pour cette formation

## MODALITES DE LA FORMATION

---

- **Durée :** 28 heures
- **Modalités :** Présentiel
- **Nombre de places :** 12 places maximum par session
- **Horaires :** Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- **Lieu de formation :** PROGRESS ou dans vos locaux pour les formations en intra

## MOYENS MIS EN ŒUVRE

---

- Formatrice :  
Diane BARAN, certifiée en Communication non violente, médiatrice, auteure et thérapeute en intelligence relationnelle
- 2 salles de formation équipées (tableaux, vidéoprojecteurs, chaises pédagogiques), 1 bureau accessible aux participants, équipé d'ordinateurs, imprimante, scan, téléphone et Internet.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap  
Respect de l'égalité des chances  
Référent handicap : Léonie BACELON

## MODALITES PEDAGOGIQUES

---

- **Formation Action**
  - Interactivité totale tout au long de la formation
  - Mises en application des outils présentés
- **Formation individualisée**
  - Des temps de travail individualisés et ciblés selon les besoins et l'avancée des acquisitions de chacun

# PROGRAMME DE FORMATION

---

## ● **Être en contact avec soi-même**

- Préciser les conditions qui permettent de développer notre bienveillance et celles qui l'entrave.
- Apprendre à Observer sans évaluer pour être ouvert à la créativité d'une équipe.
- Apprendre à distinguer Sentiments des Pensées pour exprimer une information claire à nos collègues et patients.
- Mieux comprendre ses émotions (colère, peurs, découragement, isolement) pour ne pas charger les collègues de nos préoccupations.
- Identifier ses besoins et apprendre à les verbaliser.

\* Mise en pratique

## ● **Oser dire**

- Clarifier les besoins fondamentaux présents dans une situation et les distinguer des stratégies d'actions.
- Conscientiser les 4 façons de recevoir un message.
- Pratiquer les 3 premières étapes du processus (Observation – Sentiment – Besoin) avec des situations professionnelles.
- Dire « merci » à ses collègues en utilisant le processus de la CNV plutôt que d'exprimer un « jugement positif ».
- S'entraîner à faire des demandes claires et efficaces.

\* Mise en pratique

# PROGRAMME DE FORMATION (suite)

## ● ***Ecouter les autres avec empathie***

- Repérer les habitudes d'écoute.
- Accueillir la souffrance des autres avec empathie.
- Apprendre la compétence de la reformulation empathique.
- Apprendre à gérer des patients/ accompagnants anxieux.

\* Mise en pratique

## ● ***Faire face aux conflits***

- Transformer ses propres jugements et ceux venant des autres.
- Accueillir ses peurs face aux conflits.
- Savoir gérer des comportements parfois agressifs.
- Utiliser les 3 axes de la CNV à partir d'une relation professionnelle insatisfaisante afin d'arriver à une compréhension mutuelle.
- Prendre soin des besoins des uns et des autres, sans prendre partie, pour trouver des solutions créatives.

\* Mise en pratique



Lieu de  
**FORMATION**

**Cabinet PROGRESS**  
**Maison des Lois**  
2 impasse Michel Labrousse  
Basso Cambo - 31100 Toulouse

