



La communication bienveillante inspirée par la CNV

Objectif professionnel	Communiquer efficacement dans la bienveillance, le respect de soi et des autres.
Objectif de développement des compétences professionnelles	Développer ses capacités de communication. Identifier ses émotions et ses besoins pour développer sa conscience de soi. Utiliser les désaccords en opportunité de dialogue.
Public concerné	Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.
Prérequis	Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.
Méthode pédagogique	Approche Par Compétences : apprentissage par l'expérience et sur la pratique réflexive avec accompagnement de la formatrice
Moyens mis en œuvre	Élaboration de supports pédagogiques et techniques. Pédagogie interactive alternant apports théoriques et mises en application pratiques.
Techniques pédagogiques	Sketch, films, mises en situation, exercices, études de cas.
Modalités d'évaluation	Évaluation pédagogique diagnostique en début de formation. Évaluation formative/acquisition de compétences au fur et à mesure de la formation. Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant, à chaud à la fin de la formation. Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environs 6 mois après la fin de la formation. Remise d'un certificat de réalisation/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
Durée	Présentiel - 2 jours (14 heures)
Horaires	9 h 00 - 12 h 00 et 13 h 00 - 17 h 00
Lieu	A définir – Possibilité en visio
Répartition du temps	Théorie : 30 % Pratique : 70 %
Participants	Format individuel. Format groupe - Liste à fournir. Nb max de stagiaires : 10
Intervenante	Christelle DANGLA - Consultante formatrice certifiée ICPF & PSI

TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC.

Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC.

Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Programme de formation et de développement des compétences professionnelles



Découvrir la CNV

- Connaître les origines et les principes fondamentaux de la CNV
- Appréhender les piliers de la CNV
- Définir les symboles de la CNV : la girafe et le chacal
- Caractériser les freins d'une coopération : jugement, étiquettes, comparaison, interprétation



Prendre en compte ses émotions et ses besoins pour « parler vrai »

- Accueillir ses émotions en contexte professionnel
- Clarifier ses besoins et distinguer des stratégies de communication
- Traduire ses jugements en sentiments et besoins



Approfondir l'auto-empathie et l'empathie

- Recevoir avec empathie
- Écouter les sentiments et les besoins
- Désamorcer le danger
- Accepter le refus



Exprimer sa reconnaissance en CNV

- Définir l'intention du remerciement
- Expliquer les composantes du remerciement
- Recevoir un remerciement
- Surmonter la réticence à dire sa reconnaissance



Acquérir un langage fédérateur

- Utiliser un langage d'action positif
- Utiliser des verbes d'action
- Savoir interrompre
- Exprimer sa colère
- Traduire « je dois » en « je choisis »
- Traduire un Non
- Résoudre les conflits avec un langage approprié

Christelle DANGLA - Consultante-Formatrice certifiée ICPF & PSI

TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC.

Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.