

# Pratiquer la communication non violente

PROMEO

Management - Développement Personnel

18/12/2024

## Public et prérequis

Tous les collaborateurs en contact avec des clients

Pas de prérequis

## Les objectifs

Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur  
Repérer les situations à risque et les anticiper  
Canaliser la charge émotionnelle et utiliser des techniques simples pour se ressourcer  
Acquérir les techniques de communication appropriées en s'appuyant sur la Communication Non Violente (C.N.V)

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation  
La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Etudes de cas vécus  
Jeux de rôle  
Atelier interactif

## Contenu de la formation

### Identifier les situations conflictuelles et les interlocuteurs difficiles

Les facteurs objectifs et subjectifs d'insatisfaction  
Les différents types d'interlocuteurs difficiles  
Les signaux d'alerte

### Développer l'écoute empathique grâce à la Communication Non Violente

La technique O.S.B.D  
Observer en restant factuel (Diagnostic de mes réactions face à l'agressivité)  
Dialogue intérieur et sentiments éprouvés  
Le repérage et l'accueil des émotions (les miennes et celles de mon interlocuteur)  
Définir le besoin (le mien et celui de l'autre)  
Exprimer sa demande

### Gérer les interlocuteurs difficiles avec assertivité

RÉFÉRENCE  
**MGMT0053**

DURÉE DE LA FORMATION  
**2 jours / 14 heures**

ACCUEIL PSH  
**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternateurs
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Respect de soi et respect de l'autre  
Techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation  
Les réactions pertinentes et celles à éviter  
La recherche de solutions gagnant-gagnant et leur valorisation

### **Se ressourcer après une situation conflictuelle**

Des techniques simples pour se recentrer et retrouver sa sérénité  
Le debriefing avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues  
La demande d'aide lorsque cela est nécessaire

## **Modalité d'évaluation**

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés