

## FORMATION

# La communication bienveillante (CNV)



# Présentation de la formation

## Public :

- Toute personne pour qui la qualité des relations est un atout majeur dans l'exercice de sa fonction

## Pré-requis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Objectifs pédagogiques

- Découvrir les principes fondamentaux et les piliers de la CNV
- Identifier et comprendre les biais inconscients et leur impact sur les relations professionnelles
- Apprendre les méthodes OSBD et DESC pour gérer les conflits et communiquer efficacement
- Dire «non» ou émettre une critique constructive sans froisser
- S'entraîner à la communication bienveillante à travers des mises en situation pratiques

## Informations pratiques

- Durée de la formation : 4 demi-journées (14 heures)
- Groupe de 6 personnes maximum
- Accès aux supports à vie
- Formation full distantiel
- Tarif : 800 € HT / stagiaire
- Tarif intra-entreprise : 2 400 € HT (jusqu'à 6 collaborateurs)
- Formateur référent : Hanitranirina Ratsirahonana

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Remise d'un certificat de fin de formation

## Moyens pédagogiques et techniques

- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Exercices de mise en situation
- Quiz / QCM

# Programme de la formation

---

## **Jour 1 : La CNV pour construire des relations interpersonnelles positives et constructives**

---

- Les principes de la CNV
- Introduction aux fondamentaux de la CNV
- Les piliers de la CNV
- Développer ses compétences émotionnelles

## **Jour 2 : Les biais inconscients et le processus CNV**

---

- Comprendre les biais inconscients et leurs impacts
- Les stéréotypes et leur influence sur les relations
- Le processus CNV : méthode OSBD et DESC

## **Jour 3 : Désamorcer les conflits et situations difficiles**

---

- Comment gérer les conflits avec bienveillance
- Dire « non » ou émettre une critique constructive avec DESC
- Sortir des situations conflictuelles avec OSBD
  - ◇ Partage des « pépites » par les participants

## **Jour 4 : Mise en pratique de la CNV en entreprise**

---

- S'entraîner à la communication bienveillante
  - ◇ Exercices pratiques en entreprise
  - ◇ Mise en situation
- Les meilleures pratiques