

## DÉVELOPPER UNE AUTORITÉ ET UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

### OBJECTIFS

- Optimiser la qualité des relations inter-personnelles dans le monde professionnel
- Adapter son style de communication en fonction de ses interlocuteurs et des situations
- Prévenir les conflits

### PARTICIPANTS

Responsable de communication, Chargé(e) de communication, Community Manager

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce-que la Communication Non Violente (CNV) ?

#### La Communication Non Violente se vit sur 2 plans :

- La bienveillance
- Les 4 étapes

#### Les 4 étapes de la Communication Non Violente :

- L'observation (point capital dans la résolution de conflits)
- Le sentiment (regroupe les émotions, les sentiments et les sensations physiques)
- Le besoin (besoins vitaux, besoins de sécurité et besoin d'épanouissement de l'être humain)
- La demande (comporte 6 critères)

#### L'auto-empathie (prendre soin de soi)

#### L'assertivité (s'affirmer sans agresser)

#### Oser dire non (mettre des limites)

**PRÉ REQUIS**  
Aucun

**LIEU**  
Sur site

**DURÉE TOTALE**  
12 heures

### COMMENTAIRES

- **Méthodologie et moyens pédagogiques** : Méthode participative ; Alternance d'apports théoriques et pratiques simples et applicables au quotidien (exercices, tests, techniques) ; Remise de supports
- **Evaluation** : Evaluation fin de formation, suivi ; Attestation de fin de formation
- **Présence** : Feuille d'émargement