



Programme de l'intervention

ATELIER : CNV, dialoguer autrement

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public



Description

Cet atelier vous invite à explorer les fondements de la Communication Non Violente (CNV), une approche puissante pour transformer vos interactions. Apprenez à exprimer vos besoins et à écouter ceux des autres avec authenticité et empathie.

Objectifs de l'atelier :

- ☐ Comprendre les principes fondamentaux de la Communication Non Violente
- ☐ Distinguer l'observation du jugement et le sentiment du besoin
- ☐ Expérimenter les étapes clés de la CNV pour un dialogue constructif

Déroulé de l'atelier :

- ☐ **Accueil et brise-glace**
 - ☐ Présentation de l'atelier et des objectifs
 - ☐ Tour de table : "Un mot pour décrire votre attente"
- ☐ **Introduction à la Communication Non Violente (CNV)**
 - ☐ Qu'est-ce que la CNV ? Origines et philosophie (Marshall Rosenberg)
 - ☐ Les intentions de la CNV : connexion, compréhension mutuelle, résolution pacifique
 - ☐ Les "murs" de la communication : jugement, interprétation, accusation
- ☐ **Les 4 étapes du processus CNV : Rappel des connaissances**
 - ☐ **Observation** : Les faits, rien que les faits
 - ☐ **Sentiment** : Exprimer ses émotions
 - ☐ **Besoin** : Identifier ce qui est important pour soi
 - ☐ **Demande** : Formuler une action concrète et négociable
- ☐ **Exercices pratiques et expérimentation** - un ou plusieurs exercices selon le public et le temps disponibles
 - ☐ **Exercice 1 : "Observation vs Interprétation"**
 - ☐ Analyse de phrases pour distinguer les faits objectifs des jugements
 - ☐ Discussion collective et ajustements
 - ☐ **Exercice 2 : "Sentiments et Besoins : Mon langage intérieur"**
 - ☐ Travail individuel ou en binôme sur des listes de sentiments et de besoins
 - ☐ Associer des situations à des sentiments et des besoins sous-jacents
 - ☐ **Exercice 3 : "Formuler une Demande Claire"**
 - ☐ À partir d'une situation donnée, transformer une exigence ou une critique en une





- demande CNV
 - Mises en situation courtes et feedback
- **Jeu de rôle : "Mon message CNV"**
 - Les participants choisissent une situation professionnelle simple
 - Ils formulent un message complet selon le processus OSBD
 - Échange en petits groupes et retours
- **La CNV au quotidien : Applications et défis**
 - Comment intégrer la CNV dans ses interactions professionnelles
 - Gérer les résistances et les difficultés
 - L'auto-empathie : prendre soin de soi
- **Plan d'action personnel et clôture**
 - "Un pas CNV pour demain" : engagement individuel
 - Questions / Réponses
 - Évaluation rapide de l'atelier

À la fin de cet atelier, vos agents sauront identifier les quatre étapes du processus CNV, formuler des messages clairs et respectueux de leurs besoins, et développer une écoute plus empathique pour désamorcer les tensions et renforcer les relations professionnelles.



Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel



Moyens et supports pédagogiques

L'atelier favorise une immersion pratique grâce à une animation experte adaptée au public, une présentation visuelle (diaporama) enrichie de supports variés (fiches outils, guides, jeux, courtes vidéos, sondages en direct ou quiz interactifs). Après un court rappel des concepts et faits majeurs du sujet, des mises en pratiques concrètes sont réalisées.