



# Améliorer son efficacité relationnelle en utilisant les outils et méthodes de la Communication Non Violente (CNV)

Ce programme est à destination de tous les soignants. Il permettra aux professionnels de comprendre les ressorts d'une communication efficace afin d'être acteur d'une communication bienveillante et constructive tout en développant des qualités d'écoute.



2 JOUR(S)  
14 HEURES



FORMAT  
PRESENTIEL



SIMULATION EN  
SANTÉ

## CONTEXTE DE LA FORMATION

La qualité du climat relationnel peut rejaillir sur l'ambiance de travail dans les équipes et la qualité des soins perçue par les patients et leur entourage. En effet, une communication saine, apaisée et non agressive entre membres d'une équipe n'est pas toujours une chose facile, c'est pourquoi l'adoption d'une communication non-violente peut être bénéfique.

Prenant appui sur les outils développés par Marshall Rosenberg, auteur et créateur du terme « communication non violente », ce type de communication permettra d'instaurer entre les personnes des relations fondées sur une coopération harmonieuse, sur le respect de soi et des autres.

Adaptée aux milieux du soin, cette formation associée à des outils concrets et simples d'utilisation, permettra d'assurer un climat positif permettant d'améliorer la qualité de vie au travail de chacun des membres des équipes et de comprendre les sources des situations conflictuelles pour mieux les gérer.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ≡ Comprendre ce qu'est "communiquer"
- ≡ Identifier les freins à la communication
- ≡ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ≡ Connaître et appliquer les principes et méthodes de la communication non violente
- ≡ Communiquer efficacement avec confiance et authenticité
- ≡ Développer son assertivité
- ≡ Prévenir et résoudre les conflits

## CONTENU DE LA FORMATION

### Jour 1 :

Recueil des objectifs, positionnement et questions des participants et remise du plan d'action personnalisé, pré-test de connaissance / Qu'est-ce que « communiquer » / Principes de base de la communication : verbal, non-verbal, para-verbal, écoute active, empathie / Les freins à la communication / Être à l'écoute de ses émotions, de ses besoins, de ses valeurs et les exprimer avec authenticité / L'écoute empathique de ce qui se passe pour l'autre / Différencier l'empathie des autres attitudes d'écoute

### Jour 2 :

Remobilisation des connaissances développées le 1er jour de la formation / Présentation du processus CNV : observation, sentiment, besoin, demande / S'exprimer avec clarté et efficacité : attitude assertive/non assertive / Repérer les tensions et conflits émergents et savoir les désamorcer / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse et conclusion, post- test et questionnaire de satisfaction

## MODALITÉS DE LA FORMATION

- ≡ **Méthodes** : Éléments théoriques, pédagogie active comprenant des exercices pratiques, des mises en situation, des partages d'expérience sur la base d'exemples apportés par les participants pour appréhender des techniques de communication efficaces et constructives
- ≡ **Supports d'animation** : diaporama, vidéos
- ≡ **Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.

## ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- ≡ Pré et Post test
- ≡ Feuille d'émergence
- ≡ Attestation de fin de formation
- ≡ Grille de suivi de l'amélioration de la pratique (PAP)

## CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicienne

## INTERVENANT(S)

Psychologue clinicienne, formatrice en communication

## PUBLICS CIBLES

Tous professionnels amenés à communiquer avec les patients ou au sein d'une équipe pluridisciplinaire

## PRÉREQUIS

Aucun

## TARIFS

**Intra** Nous contacter

**Inter** Nous contacter

## PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :  
07 88 12 37 82  
[contact@am-dpc.fr](mailto:contact@am-dpc.fr)  
[Fiche Formation](#) (sur notre site)

## NOTE CLIENTS

4,83 / 5