

CNV et culture du feedback en temps de crise : Outils pour une communication apaisée et constructive

OBJECTIFS

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

- Identifier les mécanismes du stress et leur impact sur la communication en période de crise.
- Gérer ses propres réactions émotionnelles pour aborder les interactions difficiles avec plus de sérénité.
- Appliquer les 4 étapes de la Communication Non Violente (CNV) pour exprimer ses observations, sentiments, besoins et faire des demandes claires.
- Pratiquer l'écoute empathique pour comprendre le point de vue de l'autre, même en situation de désaccord.
- Formuler un feedback constructif, factuel et respectueux pour aborder un problème sans attaquer la personne.
- Accueillir un feedback délicat de manière ouverte, en distinguant les faits de l'interprétation.
- Utiliser des techniques de désamorçage pour apaiser les tensions et prévenir l'escalade des conflits.
- Élaborer un plan d'action personnel pour intégrer durablement une culture du feedback positif dans son environnement.

CONTENU

- **Matinée (3h30) : Comprendre le contexte et maîtriser les outils de la CNV**

Introduction et tour de table (30 min.)

- Présentation des objectifs et du déroulé de la journée.
- Inclusion : Partage des attentes et des défis de communication rencontrés par les participants en temps de crise.
- Présentation des principes Qualiopi : modalités d'évaluation, satisfaction.

Module 1 : Communiquer en «mode survie» : pourquoi est-ce si difficile ? (1h)

- Le cerveau sous stress : l'impact de l'incertitude sur nos réactions (lutte, fuite, sidération).
- Identifier les «déclencheurs» de communication agressive ou passive.
- Les coûts cachés d'une mauvaise communication en temps de crise : rumeurs, démotivation, perte de confiance.
- Passer d'une posture de réaction à une posture de réponse intentionnelle.

Module 2 : La Communication NonViolente (CNV), une boussole dans la tempête (2h)

- Introduction aux principes de la CNV (Marshall Rosenberg).
- Distinguer l'observation du jugement : poser des faits, rien que des faits.
- Apprendre à identifier et nommer ses émotions et celles des autres.
- Exprimer ses besoins fondamentaux (sécurité, reconnaissance, collaboration...).
- La méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) :
- Analyse détaillée de chaque étape.
- Atelier pratique : En sous-groupes, reformulation de phrases «jugeantes» en messages OSBD.



PUBLIC VISÉ

Tous publics

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

MÉTHODE

- **Présentiel** : La formation se déroulera en salle, favorisant les échanges et les mises en situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une auto-évaluation de positionnement
- Des mises en situation observées
- Un cas pratique de synthèse
- QCM

DURÉE

1 jour, soit 7 heures de formation (hors pauses).

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis (tarif catalogue : xxx € HT / jours)

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr – 01 84 73 05 81

- **Après-midi (3h30) : Instaurer une culture du feedback et préparer l'avenir**

Module 3 : Le feedback, un cadeau pour grandir, même sous pression (1h30)

- Les freins au feedback : peur de blesser, peur de recevoir une critique.
- Donner un feedback constructif avec la méthode OSBD.
- Recevoir un feedback : Techniques pour écouter sans se justifier, poser des questions de clarification et remercier.
- Mise en situation filmée (si possible) ou en trinômes (manager/managé/observateur) :
 - Scénario 1 : Donner un feedback sur un travail rendu en urgence et incomplet.
 - Scénario 2 : Recevoir une critique sur sa manière de communiquer son stress à l'équipe.

Module 4 : Désamorcer les tensions et ancrer les bonnes pratiques (1h15)

- L'écoute empathique : la clé pour désamorcer l'agressivité ou le découragement.
- Techniques de reformulation et de questionnement pour apaiser une conversation tendue.
- Comment dire «non» ou poser une limite avec bienveillance et fermeté (Assertivité).
- Atelier de co-développement : Analyse de cas pratiques apportés par les participants.

Synthèse et plan d'action

- Récapitulatif des outils et concepts clés de la journée.
- Élaboration d'un plan d'action personnel : «Ma première action dès demain pour une communication plus apaisée».
- Évaluation de la formation et tour de table de clôture. Maintenir un dialogue ouvert et constructif.