

**Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057**

- Intitulé :** DV06 - Dénouer les tensions et les conflits avec la Communication Non Violente niv 1
- Code** **DV06**
- Durée :** 7h00
- Modalité :** Classe virtuelle
- Public :** Toute personne travaillant dans l'immobilier et en contact avec des clients.
- Objectifs pédagogiques :**
- › Connaître les bases de la Communication Non Violente
  - › Identifier et accueillir ses propres émotions et besoins
  - › Ecouter vraiment son interlocuteur et clarifier avec lui ses enjeux
  - › Expérimenter la pratique d'une communication ouverte, sincère et respectueuse de soi et de l'autre
- Pré-requis :**
- Être ouvert à la réflexion sur ses propres émotions et comportements dans les interactions.  
Avoir une volonté d'améliorer ses compétences en communication interpersonnelle.  
Être disposé à pratiquer et appliquer les concepts de la CNV dans des situations professionnelles et personnelles.
- Programme :**
- 1) LES BASES DE LA CNV
    - Origine de la CNV
    - L'importance de l'intention dans la communication
    - Les obstacles à la communication
    - Reprenre la télécommande de ses émotions et de ses actes
    - L'universalité des besoins
    - Les 4 étapes de la CNV
  - 2) LES 3 MODES DE COMMUNICATION EN CNV
    - La notion de choix
    - L'auto-empathie pour clarifier ce qui se passe en moi
    - L'écoute empathique pour comprendre les enjeux de son interlocuteur
    - L'expression authentique pour une communication ouverte, sincère et respectueuse



# PROGRAMME DE FORMATION

**Moyens pédagogiques :** Séance de formation en classe virtuelle.  
Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant

**Moyens d'évaluation :** Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation. Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

**Matériel nécessaire :** Ordinateur, tablette ou smartphone avec connexion internet.

## A propos de UN + Formations :

UN+ Formations C/O UNIS - 4 Rue de la République - 69001 LYON  
04 12 05 72 90 | 9h - 12h et 14h - 17h  
[contact@unplus.fr](mailto:contact@unplus.fr)

## L'accueil des personnes en situation de handicap :

UN + Formations met en œuvre les solutions les plus adaptées pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder facilement à nos formations.

Notre référente handicap vous accompagnera grâce à un plan d'actions adapté à chaque situation de handicap, en collaboration avec nos partenaires et notre équipe pédagogique.

**Dernière MAJ :** 06/12/2024