



# Atelier

## Prévention et résolution des conflits par la Communication NonViolente

animé par **Bernard Biais**, formateur en communication

### Personnes concernées

Toute personne adulte motivée par la résolution des conflits (**12 participants au maximum**)

**Durée : 4 séances de 2 h** (à adapter selon les besoins du public)

### Objectifs

- ◆ Etre capable d'écouter l'autre avec empathie et d'exprimer ses sentiments et ses besoins
- ◆ Etre capable de prévenir un conflit
- ◆ Etre capable de sortir d'un conflit par une négociation (accord gagnant-gagnant)

### Contenu

1. Identifier les différentes formes de conflit
  - ◆ Différences entre conflit, désaccord, litige, médiation, conciliation, négociation et arbitrage
  - ◆ Conflits latent et ouvert - conflit intérieur
2. Prendre conscience de ce qui se passe en soi avant ou pendant un conflit  
Intention, sentiments, jugements, besoins, etc.
3. Prendre conscience de l'aspect non-verbal de la communication  
Décrypter les signes non-verbaux chez soi et chez l'autre
4. Développer sa capacité d'observation  
Distinguer l'observation (les faits) et le jugement, l'interprétation, la généralisation, etc.
5. Prendre conscience de ses sentiments et les accepter, quels qu'ils soient
  - ◆ Distinguer sentiments et jugements masqués
  - ◆ Prendre la responsabilité des sentiments que le conflit crée en soi
6. Développer sa capacité d'écoute avant et pendant un conflit  
Distinguer l'écoute empathique et l'interprétation, l'analyse, le conseil, la pitié, etc.
7. Prendre conscience de ses besoins : distinguer besoin et stratégie
8. Formuler une demande et engager une négociation
  - ◆ Exprimer une demande concrète, positive, réaliste, négociable, dans le présent ou l'avenir proche
  - ◆ Distinguer demande et exigence
  - ◆ engager une négociation jusqu'à un accord gagnant-gagnant et une solution durable

### Méthode pédagogique

- ◆ Atelier interactif à partir des attentes des participants et des situations de conflit qu'ils vivent ou ont vécues
- ◆ Présentation du processus de la Communication NonViolente
- ◆ Exercices pratiques, verbaux et non-verbaux, et jeux de rôle

**Bernard Biais**, formateur en communication, formé en Communication NonViolente, intervient en résolution des conflits depuis 2006.

### Au-delà des mots, l'image

Association 1901 - Organisme de formation professionnelle enregistré auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes  
SIRET 412 859 860 00014 - APE 9499Z - URSSAF Isère 388 170 208 7807

**17 rue du Dauphiné - 38000 Grenoble - Tél. : 04 56 85 03 33 - 06 71 20 93 67**

**[www.audelami.fr](http://www.audelami.fr) - [bernard.biais@audelami.fr](mailto:bernard.biais@audelami.fr)**