



# Formation intra-entreprise Résolution des conflits par la Communication NonViolente Mise en pratique par l'improvisation théâtrale



animée par **Bernard Biais, Carine Vigneron et Mélinda Nouette**

## 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)

## Personnes concernées

Toute personne en situation régulière de communication (en relation avec la clientèle ou le public)  
ou de négociation (manager, responsable d'équipe, encadrement de proximité)

*Les stagiaires ne doivent pas travailler ensemble au quotidien, afin de se sentir plus libres dans la formation.*

## Durée

**2 jours espacés d'un ou deux mois,**

pour laisser du temps aux stagiaires pour mettre en pratique la formation

## Horaires : 7 h par jour

*Pause déjeuner de 1 h 30. Le déjeuner est un temps collectif avec tous les stagiaires ainsi que les formateurs.*

## Contenu

### Première journée

1. Sketch initial : un conflit en milieu professionnel, joué par les trois intervenants  
*OU* illustration d'un thème de conflit souhaité par les stagiaires
2. Repérer les types de conflit
3. Prendre conscience de l'aspect non-verbal de la communication
4. Processus de la Communication NonViolente : Observation, Sentiment, Besoin, Demande
  - distinguer l'observation (les faits) et le jugement, l'interprétation, la généralisation, etc.
  - prendre conscience de ses sentiments et les accepter
  - prendre conscience de ses besoins
  - formuler une demande et engager une négociation
5. Exercices d'échauffement théâtral
6. Elaboration de saynètes par les stagiaires, en petits groupes : mise en scène d'une situation de conflit au travail vécue par un des membres du petit groupe
7. Présentation des saynètes au grand groupe puis débriefing

### Deuxième journée

1. Retours des stagiaires sur la période entre les deux journées : mise en pratique de la formation
2. Développer sa capacité d'écoute avant et pendant un conflit
3. Les conséquences extrêmes des conflits : burn out, dépression, violence physique, suicide, etc.
4. Théâtre forum : interaction entre les comédiennes et les stagiaires dans des situations professionnelles, puis débriefing

## Méthode pédagogique

- ◆ formation interactive à partir des attentes des stagiaires et des situations de conflit qu'ils vivent ou ont vécues
- ◆ apports de connaissances
- ◆ improvisation théâtrale : échauffements, saynètes, théâtre forum
- ◆ exercices de Communication NonViolente

## Les formateurs

**Bernard Biais**, formateur en communication à l'association *Au-delà des mots, l'image* (Grenoble), est formé en Communication NonViolente. Il intervient en résolution des conflits depuis 2006.

**Carine Vigneron et Mélinda Nouette** sont des comédiennes expérimentées de la Ligue d'Improvisation Grenobloise ([www.lig.fr](http://www.lig.fr)) : animation d'ateliers, spectacles, interventions en entreprises, etc.

**Contact : Au-delà des mots, l'image - Tél. 04 56 85 03 33 - 06 71 20 93 67 - [bernard.biais@audelami.fr](mailto:bernard.biais@audelami.fr)**