
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

L'empathie, le pouvoir de l'accueil (3j)

3 jours - 21,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles.

Pré-requis

Avoir suivi les 3 modules de base à l'introduction à la CNV (soit 6 jours) avec un-e formateur-trice certifié-e ou pré-certifié-e du CNVC.

Les attestations de participation aux modules prérequis seront demandées lors de l'inscription.

Nature de l'action (article L.6313-CT) : L'action suivie est une action de formation

Objectifs pédagogiques

Ce module d'approfondissement en Communication NonViolente de Marshall Rosenberg permet au stagiaire de découvrir l'empathie CNV. En respectant ses besoins, il apprendra à prendre en compte ceux des autres, étape essentielle pour désamorcer les conflits, prendre des décisions inclusives et fixer des accords pérennes.

Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

A l'issue de ce module, le-la stagiaire sera capable de :

- ✓ Identifier les différentes attitudes d'écoute
- ✓ Écouter de manière empathique CNV
- ✓ Trouver l'équilibre entre s'écouter, écouter l'autre et s'exprimer
- ✓ Utiliser l'empathie CNV pour maintenir le lien en situations difficiles
- ✓ Mobiliser l'empathie CNV pour bâtir des relations constructives

Contenu de la formation (en demi-journée)

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Développer l'écoute empathique dans le groupe : faire connaissance, accords de groupe
- ✓ Distinguer l'écoute empathique des autres formes d'écoute.



- ✓ Comprendre la spécificité de l'écoute empathique CNV : intention et attention.
- ✓ Se préparer à l'écoute empathique CNV : le pouvoir de l'accueil.

Mise en pratique : *Développer sa qualité de présence non verbale*

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Apprendre à écouter l'autre dans sa globalité : expression verbale, paraverbale et non verbale.
- ✓ Pratiquer l'écoute active silencieuse.
- ✓ Reconnaître les signes d'une écoute empathique CNV aboutie.

Mise en situation : *Expérimentation de la posture empathique CNV en binôme*

JOUR 2

MATINÉE 2

- ✓ Développer la capacité à intervenir au bon moment
- ✓ Pratiquer la reformulation non verbale et verbale : en sentiment et en besoin.

Mise en situation : *Entraînements pour développer sa posture empathique.*

APRÈS-MIDI 2

- ✓ Développer sa capacité à être en lien avec la réalité de l'autre, même si elle diffère de la nôtre
- ✓ Employer l'écoute empathique CNV pour désamorcer un conflit.
- ✓ Mobiliser l'écoute empathique CNV pour prendre des décisions inclusives.

Mise en situation : *Entraînement à l'écoute empathique CNV dans des situations apportées par les participants (jeu de rôle).*

JOUR 3

MATINÉE 3

- ✓ Ecoute et reformulation au sein d'un groupe
- ✓ Un peu de théorie : les différenciations clé en jeu
- ✓ Accueillir la colère de l'autre de façon empathique (jeu de rôle)
- ✓ Se préparer à l'écoute empathique CNV : le pouvoir de l'accueil.

Mise en situation : *Expérimentations de la posture empathique CNV en groupe et en binômes.*

APRÈS-MIDI 3

- ✓ Développer sa capacité d'écoute et de reformulation dans diverses situations (jeu de rôle)
- ✓ Un peu de théorie : donner du sens la posture empathique
- ✓ Nourrir l'estime de soi grâce à l'écoute de l'autre
- ✓ Bilan

Ce programme est susceptible d'être vécu dans un ordre différent et/ou d'être adapté en fonction de la réalité du groupe. Ce programme est donc donné à titre indicatif.

Les moyens d'encadrement

La formation est animée et encadrée par un-e formateur-trice certifié-e ou pré-certifié-e du CNVC®. Il-elle pourra être assisté-e de formateurs-trices en cours de certification.

Le CNVC® est le seul organisme habilité à délivrer des certifications en Communication NonViolente. La certification est renouvelée chaque année, sur la base d'un bilan écrit et d'une évaluation des activités et des formations.

La formation sera réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La formation est construite de manière à permettre aux participant.es d'être acteur-trices de leur formation, et en interaction avec les autres participant.es.

Les modalités pédagogiques sont adaptées aux objectifs et aux stagiaires grâce à 3 démarches concomitantes :

- ✓ Conception d'un scénario pédagogique ; chaque étape est la plus petite possible en amont de la formation et ajustée au fur et à mesure,
- ✓ Alternance entre transmission auditive, visuelle et expérientielle,
- ✓ Enseignement basé sur des notions clefs.

La formation alterne ainsi :

- ✓ Apport théorique succinct
- ✓ Démonstration
- ✓ Débriefing de la démonstration avec complément d'apports sur le sens ou la méthodologie
- ✓ Pratique
- ✓ Débriefing de la pratique et dernier apport récapitulatif
- ✓ Mouvements corporels

Les démarches utilisées favorisent la mémorisation et la compréhension.

La formation se déroule en salle avec tout ou partie des supports suivants pour soutenir, illustrer et rythmer l'animation :

- ✓ Paperboard, feutres de couleurs différentes
- ✓ Jeux pédagogiques et jeux de rôles adaptés aux situations rencontrées par le public
- ✓ Affiches au sol, cartes, musique, livres, ardoises, cartes postales, pelotes de laine
- ✓ Consignes détaillées de jeux de rôle
- ✓ Supports personnels d'activité.

Moyens techniques

La formation se déroulera dans une salle assez grande pour permettre à tous-tes les stagiaires et formateurs-trices d'être assis-es sur des chaises disposées en cercle. D'autres espaces pourront être utilisés pour les exercices en petits groupes.

Pour les personnes à mobilité réduite, nous sommes vigilants à ce que nos salles soient accessibles, merci de nous consulter au préalable.

Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

Évaluation des acquis des stagiaires : A l'issue de la formation, une évaluation des acquis sous la forme d'auto-positionnement en amont et en aval de la formation, de quiz ou de grille d'évaluation (selon le choix du/de la formateur-trice) permettra de vérifier si les principes découlant de la formation ont bien été acquis par chacun.e des stagiaires

Évaluation de la satisfaction des stagiaires : un questionnaire d'évaluation est rempli à la fin de la formation par le stagiaire afin d'évaluer son niveau de satisfaction sur le contenu, la pédagogie et la logistique.

Un certificat de réalisation sera délivré à l'issue de la formation.

Modalités d'admission et délais d'accès

Inscription en ligne via le site www.cnvformations.fr : formulaire d'inscription à remplir via notre plateforme Dendreo.

Pour les particuliers, les inscriptions sont validées dans l'ordre d'arrivée des contrats signés et du règlement des arrhes.

Pour les entreprises, les inscriptions sont validées à réception de la convention signée.

Les inscriptions sont ouvertes dans la limite du nombre de places disponibles. Si le stage est complet, nous vous proposerons une place en liste d'attente.

Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap

Nous avons à cœur de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous êtes dans cette situation, nous sommes à votre écoute pour faciliter votre formation. Merci de nous consulter au préalable afin de prévoir une salle accessible aux personnes à mobilité réduite ou d'aménager le contenu et le support de formation à votre handicap.

Christelle Bottari, référente handicap : christelle.bottari@lacoopcnv.com