# PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

## Modules 1, 2, 3 regroupés (6j) - Les bases de la Communication NonViolente

**6 jours - 42,00 heures**

### Public visé

Programme créé :13/12/2022 - dernière mise à jour : 22/12/2023

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe une fonction ou un rôle impliquant des relations interpersonnelles.

### Pré-requis

Sans prérequis pour le module 1, les modules (1, 2 et 3) de ce parcours sont progressifs.
Pour participer au module supérieur, le stagiaire devra valider les modules précédents.

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

### Objectifs pédagogiques

Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales en contexte professionnel. Les acquis sont aussi transposables à toute autre relation interpersonnelle.

**Le module 1 vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- ✓ Appréhender les éléments de base du processus de CNV pour instaurer des relations professionnelles de qualité,
- ✓ Expliciter ce qui se passe en soi avec les éléments de base du processus de CNV pour s'engager avec clarté dans la relation à l'autre
- ✓ Appliquer les éléments de base du processus CNV pour initier un dialogue professionnel constructif avec autrui.

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

- ✓ Identifier le cadre dans lequel s'inscrit le processus CNV : attention portée au présent, intention de la CNV, connexion à soi et à l'autre
- ✓ Identifier les 4 étapes du processus CNV : observations des éléments déclencheurs, sentiments/émotions indicateurs de besoins satisfaits ou non satisfaits, demande pour évolution de la situation
- ✓ Discerner l'observation des jugements et interprétations et leur impact sur la relation
- ✓ Différencier un sentiment d'un jugement masqué
- ✓ Différencier un besoin de la manière de le satisfaire

- ✓ Différencier une demande d'une exigence
- ✓ Clarifier ce qui se passe en soi à l'aide du processus CNV
- ✓ Discerner les 4 manières d'accueillir des paroles difficiles à entendre ou des actes difficiles à accepter

**Le module 2 vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- ✓ Pratiquer l'auto-empathie pour développer son potentiel relationnel en contexte professionnel.
- ✓ Utiliser l'écoute empathique pour comprendre les besoins de l'autre dans un contexte professionnel,
- ✓ Formuler des demandes et des remerciements pour soutenir la coopération et la qualité de vie au travail et dans les collectifs

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

- ✓ Identifier les composantes de l'écoute empathique : intention, silence, reformulation, qualité de présence
- ✓ Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
- ✓ Reformuler en clarifiant les sentiments et les besoins de l'autre
- ✓ Traduire les jugements en sentiments et besoins
- ✓ Identifier les différents types de demande : connexion, reformulation et action
- ✓ Formuler des demandes claires, concrètes, réalisables, au présent et négociables
- ✓ Clarifier ce qui se passe en soi (auto-empathie) et l'exprimer à l'aide du processus CNV au service de la relation et de sa propre évolution (expression authentique)
- ✓ Formuler un remerciement selon les 4 étapes du processus CNV pour soutenir la reconnaissance et la coopération

**Le module 3 vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- ✓ Articuler les différents temps du dialogue pour dynamiser la coopération et entretenir la qualité des relations professionnelles
- ✓ Utiliser le processus de CNV pour maintenir un dialogue professionnel constructif avec autrui en situation de désaccord,
- ✓ Renforcer son aptitude à donner et recevoir des retours constructifs (feedback) pour améliorer le développement des compétences individuelles et collectives

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

- ✓ Reconnaître l'importance des besoins respectifs en situation de désaccord et savoir les nommer et les accueillir
- ✓ Distinguer les trois composantes du dialogue que propose le processus CNV : auto-empathie, expression authentique et empathie,
- ✓ Utiliser avec discernement et savoir alterner les trois composantes du dialogue en fonction du contexte
- ✓ Élaborer et prioriser des stratégies prenant en compte les besoins de chacun-e et en choisir une ensemble pour commencer
- ✓ Clarifier les besoins derrière l'expression et l'écoute d'un NON
- ✓ Exprimer et recevoir un retour constructif (feedback) sur des besoins satisfaits ou insatisfaits selon le processus CNV

## **Contenu de la formation** (en demi-journée)

**JOUR 1**

**MATINÉE 1**

- ✓ Reconnaître les facteurs qui entravent et ceux qui facilitent la communication
- ✓ Comprendre la place de l'intention et de l'attention dans la CNV

- ✓ Découvrir les 4 étapes du processus

**APRÈS-MIDI 1**

- ✓ Différencier une observation et une interprétation
- ✓ Différencier un sentiment et un jugement masqué
- ✓ Différencier un besoin et une stratégie

**JOUR 2**

**MATINÉE 2**

- ✓ Différencier une demande et une exigence
- ✓ Clarifier ce qui se passe en soi : approche de l'auto-empathie

**APRÈS-MIDI 2**

- ✓ Reconnaître les 4 façons de recevoir un message
- ✓ Établir un lien par une demande de connexion
- ✓ Expérimenter le processus

**JOUR 3**

**MATINÉE 3**

- ✓ Réviser les points clés du module 1
- ✓ Identifier les ingrédients de l'écoute empathique
- ✓ Pratiquer l'écoute empathique silencieuse

**APRÈS-MIDI 3**

- ✓ Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins
- ✓ Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute

**JOUR 4**

**MATINÉE 4**

- ✓ Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins
- ✓ Définir les différents types de demande (connexion, reformulation et action)
- ✓ Formuler une demande d'action selon les critères CNV

**APRÈS-MIDI 4**

- ✓ Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation et de sa propre évolution
- ✓ Pratiquer l'expression authentique
- ✓ Formuler un remerciement selon les critères CNV

**JOUR 5**

**MATINÉE 5**

- ✓ Distinguer les trois composantes du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique
- ✓ Utiliser avec discernement et savoir alterner les trois composantes du dialogue en fonction du contexte
- ✓ S'adapter à l'interlocuteur-trice (rythme du dialogue, niveau de langage) pour être au service de la relation

**APRÈS-MIDI 5**

- ✓ Appliquer les 4 étapes du processus CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord
- ✓ Dire NON en restant au service de la relation
- ✓ Entendre NON en restant au service de la relation

**JOUR 6**

**MATINÉE 6**

- ✓ Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord
- ✓ Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice
- ✓ Retenir avec son-sa interlocuteur-trice une stratégie commune tenant compte des besoins de chacun-e

**APRÈS-MIDI 6**

- ✓ (Se) préparer à donner ou recevoir retour constructif (feed back)
- ✓ Formuler un retour constructif (feed back) selon le processus CNV
- ✓ Utiliser le retour constructif (feed back) au service de la performance (individuelle et collective)

*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 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 le-la-les formateurs-trices.

La formation sera réalisée par

## Modalités, moyens et outils pédagogiques

La formation est construite de manière à permettre aux stagiaires d'être acteurs-trices de leur formation.

Elle propose les bases de la CNV en 3 modules de manière à favoriser une intégration progressive.

La Coop CNV adapte ses modalités pédagogiques aux objectifs de la formation et à ses 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.

Chaque stagiaire a un Extranet participant sur notre logiciel de gestion des formations Dendreo.

## Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

**Évaluation des acquis des stagiaires :**

- ✓ Le stagiaire remplit en amont et après la formation, un questionnaire d'auto-évaluation de ses compétences. Cet auto-positionnement permet à l'apprenant de situer son niveau de compétences en lien avec les objectifs pédagogiques du programme et d'exprimer ses attentes. C'est également un moyen pour le formateur de prendre connaissance, en amont de la formation, du niveau de compétences de chacun et les attentes afin de préparer sa formation.
- ✓ Le-La formateur-trice évalue durant la formation les acquis de chaque stagiaire, en fonction les modalités de son choix (mise en situation, observation, Quiz…), et détermine si les compétences visées au programme sont « acquises », « en cours d'acquisition » ou « non acquises » par chacun.e.

**Évaluation de la satisfaction des stagiaires :**

- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à chaud » est rempli à la fin de la formation par le stagiaire afin d'évaluer son niveau de satisfaction sur le contenu, la pédagogie, l'organisation et la logistique.
- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à froid » est rempli 3 mois après la formation par les stagiaires.

Un certificat de réalisation et une attestation de compétences seront délivrés à l'issue de la formation.

## Modalités d'admission et délais d'accès

Les inscriptions se font en ligne via les sites internet www.lacoopcnv.fr, www.cnvformations.fr qui vous orientent vers notre catalogue https://catalogue.lacoopcnv.com/ où un formulaire d'inscription est à remplir. Nous vous adresserons un contrat ou une convention de formation.

Pour les particuliers, les inscriptions sont validées dans l'ordre d'arrivée des contrats 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 jusqu'à 7 jours avant le 1er jour de la formation. Pour les demandes urgentes, n'hésitez pas à nous contacter.
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 vos besoins.
N'hésitez pas à contacter Christelle Bottari, référente handicap : christelle.bottari@lacoopcnv.com