PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Les bases de la CNV dans la relation de soin et d'accompagnement / Cursus (7j) M1, 2, 3 regroupés

7 jours - 49,00 heures

Public visé

Programme créé : 13/12/2022 - dernière mise à jour : 28/03/2024

Ce cursus des bases de la CNV (7 jours) dans la relation de soin et d'accompagnement s'adresse à toute personne impliquée de manière professionnelle ou bénévole dans la relation d'accompagnement, de coaching et de soin, désireuse de renouveler son approche par l'écoute empathique, de revisiter et redéfinir son positionnement.

Cette formation est dédiée à ceux et celles qui souhaitent s'initier à la « Communication NonViolente » pour la pratiquer dans leur activitéde coaching ou d'accompagnement : médiateurs, formateurs, psychologues, thérapeutes, soignants, travailleurs sociaux, diététiciens, kinésithérapeutes, ….Tout professionnel ou bénévole dont l'écoute et l'accueil de la personne sont au centre de son activité.

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.
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

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

La CNV est complémentaire avec beaucoup d'approches d'accompagnement et permet de bonifier chacune d'elle grâce à sa simplicité et le soin qu'elle porte à la qualité de la relation d'accompagnement.
Très concrètement la CNV s'applique lors des situations suivantes :

- ✓ Les entretiens individuels, thérapies, coachings, bilans de compétences,…
- ✓ Les accompagnements de situations délicates, de personnes en fin de vie et leurs proches,
- ✓ La médiation, les gestions de conflits, les supervisions et analyse de pratiques,
- ✓ L'accueil de personnes en situation difficiles,
- ✓ L'écoute des clients et des équipes,

- ✓ L'animation de réunion de suivi,
- ✓ Les entretiens individuels, de fonctionnement et d'évaluation.

Le cursus « CNV dans la relation de coaching, de soin et/ou d'accompagnement » propose les bases en 3 modules, de manière à favoriser une intégration progressive des bases et de la pratique de la « Communication NonViolente ».

Il vise à permettre aux stagiaires de :

- ✓ Créer un lien de confiance et de proximité nécessaire à l'évolution de la situation et de la personne tout en se préservant et gardant une relation professionnelle,
- ✓ Comprendre les états émotionnels de chacun à partir des besoins,
- ✓ Ecouter les émotions/sentiments et besoins/valeurs comme des leviers d'évolution,
- ✓ Créer de l'authenticité et du respect dans les relations interpersonnelles,
- ✓ Accompagner la personne vers plus d'autonomie dans son évolution,
- ✓ Prendre soin de soi pour être pleinement disponible à la personne accompagnée
- ✓ Accompagner des situations difficiles ou avec un enjeu
- ✓ Exprimer un refus tout en gardant le dialogue et en restant attentif au besoin de chacun
- ✓ Faire un Feed-back, en tenant compte des besoins de la personne qui le reçoit,
- ✓ Exprimer et recevoir pleinement une reconnaissance ou une gratitude
- ✓ Prendre du recul et savoir se ressourcer.

Contenu de la formation (en demi-journée)

Le module 1 est regroupé avec les modules 2 et 3. Les 3 modules sont donc indissociables.
Vous ferez les 3 modules avec le même groupe de participant.e.s.
Ce cursus ne s'adresse pas aux personnes ayant déjà effectué les bases de la CNV.

MODULE 1 : Bases, l'écoute de soi et l'ouverture au dialogue

- ✓ Première clef de base d'une communication fructueuse : repérer jugements, interprétations, leur impact et les différencier d'une observation pure. Sentir la différence en soi et sur nos relations
- ✓ Comprendre le rôle et les liens des émotions, des sentiments et des besoins dans notre fonctionnement quotidien. Faire la différence avec des impressions et des accusations déguisées sur autrui.
- ✓ Intégrer la notion de besoins et sentir la dynamique que cela induit : reprise de pouvoir personnel, sortir de l'impuissance et des impasses relationnelles. la capacité d'améliorer
- ✓ Découvrir les 4 manières d'exprimer, d'entendre et de comprendre un vécu.
- ✓ Clarifier ce qui se passe en soi pour s'exprimer d'une manière qui augmente les chances d'être entendu.
- ✓ Formuler des demandes claires.
- ✓ Se donner, exprimer et recevoir des remerciements sincères et leur importance pour nourrir l'estime de soi.

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Les fondements du processus de la Communication NonViolente et présentation interactive des 4 étapes du processus
- ✓ La place de la « Communication NonViolente » dans l'accompagnement et le coaching

- ✓ L'écoute de soi pour être clair dans le dialogue et l'accompagnement

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Les facteurs qui coupent et ceux qui permettent une communication et un accompagnement dans la confiance mutuelle (observations/jugements, sentiments/évaluations, besoins/stratégies, demandes/exigences)
- ✓ L'importance de repérer et de s'exprimer à partir d'observations et la différence avec l'expression à partir de jugements
- ✓ L'écoute et l'expression des sentiments et besoins, source de clarté, d'ouverture et de confiance

JOUR 2

MATINÉE 2

- ✓ Les spécificités de l'accueil et de la reformulation des émotions et des besoins en CNV
- ✓ La formulation de demandes claires

APRÈS-MIDI 2

- ✓ La pratique des 4 étapes de la CNV dans l'accompagnement
- ✓ Créer un espace d'accompagnement en CNV.

MODULE 2 : L'écoute de l'autre et l'authenticité dans la relation

- ✓ Clarifier mon intention : avoir raison ou entrer en relation ?
- ✓ Approfondir l'auto-empathie, à travers la conscience des besoins, ressentir les effets sur soi et sur l'autre.
- ✓ Revoir les 4 manières d'entendre un vécu et la notion de choix.
- ✓ Formuler son point de vue avec clarté et authenticité.
- ✓ Alterner l'expression de soi et l'écoute de l'autre.
- ✓ S'exercer à l'écoute empathique- faire la différence avec les autres modes de réaction.
- ✓ Dire non avec authenticité et respect.
- ✓ Découvrir l'importance de savoir se donner et échanger des appréciations pour nourrir l'estime de soi, le besoin de reconnaissance et soutenir la dynamique d'équipe.
- ✓ Développer sa créativité dans (la) les manières de prendre soin de ses besoins.

JOUR 3

MATINÉE 3

- ✓ Les spécificités de la relation d'accompagnement avec la CNV
- ✓ Les étapes du dialogue dans le respect des besoins de chacun en CNV

APRÈS-MIDI 3

- ✓ La reformulation axée sur les sentiments et besoins, base d'une écoute réelle et empathique
- ✓ Dialoguer et accompagner : équilibre entre l'expression, l'écoute et la reformulation empathique dans le respect des besoins de chacun et du cadre de l'accompagnement

JOUR 4

MATINÈE 4

- ✓ Les 4 manières d'exprimer, d'entendre et de comprendre un vécu et leurs impacts sur la qualité du dialogue
- ✓ Dialoguer et accompagner : équilibre entre l'expression, l'écoute et la reformulation empathique dans le respect des besoins de chacun et du cadre de l'accompagnement (suite)

APRÈS-MIDI 4

- ✓ L'auto-empathie et l'empathie, leurs impacts sur soi (sa posture d'accompagnant), sur l'autre et donc sur la relation
- ✓ La reconnaissance et l'exploration des expériences positives en CNV

MODULE 3 : Pratique du dialogue et de l'empathie dans la relation d'accompagnement

- ✓ Partage des acquis et recueil des expériences.
- ✓ Décoder rapidement les besoins des usagers derrière des exigences ou des reproches, de manière à pouvoir engager un dialogue fructueux.
- ✓ Les différents types de reformulation : reflet simple, reformulation synthèse, reformulation en sentiments et besoins.
- ✓ Pratique de l'empathie : Exercices pour affiner tous nos sens, décrocher l'intellect, et utiliser tout notre corps dans l'écoute. Accueillir avec empathie le silence, la souffrance ou la colère.
- ✓ Formuler son point de vue avec clarté et authenticité, afin de susciter un dialogue fructueux en alternant expression de soi et écoute de l'autre. Veiller à sortir des reproches et exigences.
- ✓ Mettre en place des stratégies pour se ressourcer, seul et en équipe.
- ✓ Découvrir l'importance de savoir se donner et échanger des appréciations pour nourrir l'estime de soi, le besoin de reconnaissance et soutenir la dynamique d'équipe.
- ✓ Evaluation des acquis du 2ème module.
- ✓ Evaluation personnelle :
  + Quelles ressources ai-je découvertes en moi ?
  + Comment entretenir les acquis ?

  les groupes de pratique - les modules d'approfondissement

JOUR 5

MATINÉE 5

- ✓ L'accueil des émotions dites "fortes", la douleur, les silences, ...

APRÈS-MIDI 5

- ✓ Dialoguer et accompagner dans des situations où l'on a des difficultés, des appréhensions ou des enjeux.
- ✓ Les différents types d'écoutes empathiques habituelles et l'écoute empathique CNV

JOUR 6

MATINÉE 6

- ✓ Exprimer un refus tout en gardant le dialogue et en restant attentif aux besoins de chacun

APRÈS-MIDI 6

- ✓ Exprimer un refus tout en gardant le dialogue et en restant attentif aux besoins de chacun (suite)
- ✓ L'exploration de ses besoins et valeurs pour (re)trouver ses ressources

JOUR 7

MATINÉE 7

- ✓ Clarifier la posture d'accompagnant
- ✓ La responsabilité de chacun dans la communication et la relation

APRÈS-MIDI 7

- ✓ Les rythmes et le choix des mots : les clés pour transformer les situations difficiles

- ✓ L'importance de la reconnaissance et de la gratitude, oser l'exprimer et recevoir pleinement
- ✓ Clôturer un espace d'accompagnement en CNV.

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 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
- ✓ 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. Notre catalogue https://catalogue.lacoopcnv.com/ indique le nombre de places restantes. Si le stage est complet, nous vous proposerons une place en liste d'attente.
Pour les demandes urgentes, n'hésitez pas à nous contacter.

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