

---

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

### Module 3 : Pratique du dialogue et Savoir dire et entendre un NON

5 jours - 35,00 heures

#### Public visé

Ce cursus s'adresse à ceux qui souhaitent s'initier à la « Communication NonViolente » et la pratiquer dans leur activité de coaching ou d'accompagnement : médiateurs, formateurs, psychologues, thérapeutes, médecins, médecins du travail, assistantes sociales, diététiciens, kinésithérapeutes, .... Tout professionnel ou bénévole dont l'écoute et l'accueil de la personne sont au centre de son activité.

#### Pré-requis

Avoir suivi les modules 1 et 2 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

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.

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

#### **L'objectif de cette formation est de :**

- ✓ donner des outils concrets et pragmatiques, basés sur la Communication NonViolente, pour mieux savoir dire un non et entendre un non tout en prenant soin de soi et de l'autre, et des autres.
- ✓ savoir dire non. C'est dire oui à ses besoins, c'est dire non à la demande de la personne et pas à la personne qui me demande ni à son besoin. C'est cela que nous explorerons.
- ✓ apprendre aussi à nous accueillir quand entendre non est difficile car parfois, nous faisons une demande qui est en fait une exigence et entendre non est alors difficile à vivre.
- ✓ acquérir les outils et la méthodologie pour dire non et entendre non avec honnêteté et bienveillance.

**Cette formation 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
- ✓ Nommer les raisons qui m'amènent à dire oui alors que je veux dire non
- ✓ Identifier les conséquences des « faux oui » pour soi et l'autre
- ✓ Repérer les conséquences pour soi de dire non
- ✓ Accueillir toutes ses émotions avec bienveillance
- ✓ S'entraîner à dire non avec le processus de communication en conjuguant honnêteté et bienveillance, en prenant soin de la relation avant tout
- ✓ Accueillir un non
- ✓ Etre en empathie le plus rapidement possible
- ✓ Repérer les besoins de l'interlocuteur derrière un non
- ✓ Nommer la distinction besoin demande et l'expérimenter pour gagner en accueil d'un non

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

### **JOUR 1**

#### **MATINÉE 1**

- ✓ Accueil, introduction
- ✓ Rappel des acquis du 1er et 2ème modules
- ✓ Célébration des réussites depuis le module 2

#### **APRÈS-MIDI 1**

- ✓ Expression des difficultés
- ✓ Formulation de demandes claires pour nourrir ses besoins d'apprentissage
- ✓ Se préparer à un entretien difficile

### **JOUR 2**

#### **MATINÉE 2**

- ✓ Expression authentique : s'affirmer dans le respect de ses interlocuteurs

#### **APRÈS-MIDI 2**

- ✓ Pratique à partir de situations vécues, autour de l'écoute de soi, l'écoute de l'autre, l'expression authentique, le dialogue
- ✓ Mener un entretien difficile

### **JOUR 3**

#### **MATINÉE 3**

- ✓ Les raisons qui font que nous disons oui alors que nous voulons dire non
- ✓ Identification des conséquences d'un faux oui

#### **APRÈS-MIDI 3**

- ✓ Auto-empathie et empathie en lien avec les conséquences de dire non

## **JOUR 4**

### **MATINÉE 4**

- ✓ Entraînement à dire non
- ✓ Clarification des notions de base de CNV (notamment distinction besoin stratégie, connexion avant action...)

### **APRÈS-MIDI 4**

- ✓ Entraînement à l'empathie minute
- ✓ Accueil d'un non ou d'un refus

## **JOUR 5**

### **MATINÉE 5**

- ✓ Entraînement dire non avec la piste du oui non

### **APRÈS-MIDI 5**

- ✓ Bilan des apprentissages et questions réponses
- ✓ Clôture

*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](http://www.lacoopcnv.fr), [www.cnvformations.fr](http://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](mailto:christelle.bottari@lacoopcnv.com)