
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Communiquer autrement pour mieux coopérer avec la CNV (3j)

3 jours - 21,00 heures

Public visé

Programme créé : 30/01/2023 - dernière mise à jour : 29/03/2024

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles (avec des clients, collègues, partenaires, bénéficiaires, fournisseurs...)

Pré-requis

Aucun prérequis

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.

MODULE 1

Le Module 1 vise l'acquisition des compétences suivantes :

- ✓ Découvrir les bases de la Communication NonViolente au service d'une communication authentique
 - Comprendre, clarifier et exprimer ses émotions et ses besoins
 - Développer sa capacité d'écoute
- ✓ Communiquer de façon constructive sur la base des besoins de chacun pour améliorer l'efficacité et la coopération avec les autres (collègues, N+1, clients, partenaires, fournisseurs...)
- ✓ Identifier sa zone de responsabilité et de marge de manœuvre dans ses interactions avec les autres et savoir poser des limites

A l'issue de ce module, le-la stagiaire 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
- ✓ Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute,

Contenu de la formation (en demi-journée)

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Identifier les obstacles à une bonne communication
- ✓ Distinguer les faits, les émotions, les jugements et les besoins,

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Comprendre la place de l'intention et de l'attention dans la CNV
- ✓ Comprendre les 4 étapes du processus de la Communication NonViolente

JOUR 2

MATINÉE 2

- ✓ Approfondir les concepts du 1er jour :
 - Différencier une demande et une exigence
 - Différencier un sentiment et une évaluation masquée
- ✓ Expérimenter le processus en 4 étapes

APRÈS-MIDI 2

- ✓ Pouvoir distinguer et expérimenter les 4 manières de recevoir un message
- ✓ S'entraîner à voir et exprimer ce qui va bien
- ✓ Préparer l'intersession.

JOUR 3

MATINÉE 3

- ✓ Partager les retours sur les mises en pratique de l'intersession
- ✓ Apporter un éclairage sur l'empathie et les retours positifs

APRÈS-MIDI 3

- ✓ Savoir poser ses limites et dire/ entendre NON
- ✓ Identifier les actions clefs individuelles post-formation.

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.

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

Toute demande de formation intra-entreprise donne lieu à l'émission d'un devis détaillé, dont la durée de validité est de 90 jours à compter de la date d'envoi.

Contactez-nous pour obtenir votre devis sur-mesure.

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