

---

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

### Communiquer autrement pour mieux coopérer avec la CNV (7j)

7 jours - 49,00 heures

#### Public visé

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

#### MODULE 1

**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 dialogue professionnel,
- ✓ Appliquer les éléments de base du processus CNV pour initier un dialogue professionnel constructif avec autrui

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

- ✓ Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication,
- ✓ Identifier les 4 étapes du processus CNV : observations, sentiments, besoins, demande,
- ✓ Différencier une observation et une interprétation,
- ✓ Différencier un sentiment et une évaluation masquée,
- ✓ Différencier un besoin et une stratégie,
- ✓ Différencier une demande et une exigence,
- ✓ Expérimenter le processus pour clarifier ce qui se passe en lui-elle,
- ✓ Expérimenter le processus pour exprimer ce qui se passe en lui-elle,



- ✓ Reconnaître les 4 façons de recevoir un message.

## **MODULE 2**

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

- ✓ 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,
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie pour développer son potentiel relationnel en contexte professionnel.

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

- ✓ Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute,
- ✓ Pratiquer l'écoute empathique silencieuse,
- ✓ Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins,
- ✓ Définir les différents types de demande (connexion, reformulation et action),
- ✓ Formuler une demande d'action selon les critères CNV,
- ✓ Formuler un remerciement selon les critères CNV,
- ✓ Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins,
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation,
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie au service de sa propre évolution.

## **MODULE 3**

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

- ✓ Articuler les différents temps du dialogue pour dynamiser la coopération et entretenir la qualité de vie au travail,
- ✓ Utiliser le processus de CNV pour maintenir un dialogue professionnel constructif avec autrui en situation de désaccord,
- ✓ Renforcer son aptitude à donner et recevoir du feed back pour améliorer la performance individuelle et collective au travail.

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

- ✓ Distinguer les trois séquences du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique,
- ✓ Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et d'expression authentique,
- ✓ Appliquer le processus de CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord,
- ✓ Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord,
- ✓ Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice,
- ✓ Retenir une stratégie commune tenant compte des besoins de chacun-e,
- ✓ Dire et entendre un NON en restant au service de la relation,
- ✓ Faire et recevoir un feed back selon le processus CNV,
- ✓ Utiliser le feed back au service de la performance individuelle et collective.

## **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 une évaluation masquée
- ✓ Différencier un besoin et une stratégie

### **JOUR 2**

#### **MATINÉE 2**

- ✓ Différencier une demande et une exigence
- ✓ Clarifier ce qui se passe en soi, 1ère approche de l'auto-empathie
- ✓ Exprimer ce qui se passe en soi, 1ère approche de l'expression authentique

#### **APRÈS-MIDI 2**

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

### **JOUR 3**

#### **MATINÉE 3**

- ✓ Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
- ✓ (Se) préparer à l'écoute empathique
- ✓ Repérer les différents niveaux d'expression de son interlocuteur-trice (verbale, para verbale et non verbale)

#### **APRÈS-MIDI 3**

- ✓ Pratiquer l'écoute empathique silencieuse
- ✓ Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins
- ✓ Choisir le-la bon-ne interlocuteur-trice avant de faire sa demande

### **JOUR 4**

#### **MATINÉE 4**

- ✓ Définir les différents types de demande (connexion, reformulation et action)
- ✓ Formuler une demande d'action selon les critères CNV
- ✓ Formuler un remerciement selon les critères CNV

#### **APRÈS-MIDI 4**

- ✓ Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie au service de sa propre évolution

### **JOUR 5**

#### **MATINÉE 5**

- ✓ Distinguer les trois séquences du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique
- ✓ Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et d'expression authentique
- ✓ 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 du feed back
- ✓ Formuler un feed back selon le processus CNV
- ✓ Utiliser le feed back au service de la performance (individuelle et collective)

## **JOUR 7**

### **MATINÉE 7**

- ✓ Le processus CNV au service de la participation et de la productivité des réunions
- ✓ Les différentes phases d'animation d'une réunion et les facteurs-clef de succès de chacune
- ✓ La posture de l'animateur

### **APRÈS-MIDI 7**

- ✓ Un processus de co-développement CNV pour mobiliser l'intelligence collective
- ✓ Bilans individuels de la formation et domaines d'application

*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](mailto:christelle.bottari@lacoopcnv.com)