
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Module 3 - Pratique du dialogue

2 jours - 14,00 heures

Public visé

Programme créé : 13/12/2022 - dernière mise à jour : 24/10/2023

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

Pré-requis

Avoir validé les Modules 1 et 2 avec un-e formateur-trice 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

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 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

- ✓ 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 1

- ✓ 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 2

MATINÉE 2

- ✓ 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 2

- ✓ (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
- ✓ 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