
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Développer une posture pertinente et inspirante avec la Communication NonViolente (1j)

1 jours - 7,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse à tout public et à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelle

Pré-requis

Aucun prérequis

Nature de l'action (article L.6313-CT) : L'action suivie est une action de formation

Objectifs pédagogiques

Découvrir l'approche proposée par la Communication NonViolente, de Marshall Rosenberg, et son intérêt au service de l'entreprise.

La démarche CNV

La communication relationnelle et non violente appelée aussi CNV est une démarche pratique élaborée par Marshall Rosenberg qui commence par la prise de conscience de ce qui facilite ou entrave la communication. A travers une compréhension de notre manière d'observer, de percevoir et un entraînement sur la manière de nous exprimer, cette pratique renforce l'aptitude à conserver ses qualités d'ouverture et de communication, même dans des conditions éprouvantes.

C'est aussi une démarche responsabilisante, en invitant chacun à être plus conscient de ses perceptions et à prendre la responsabilité de ses émotions et de ses besoins. En développant la capacité de chacun à formuler des demandes claires, les conflits improductifs se transforment en dialogues constructifs et créatifs.

Globalement, la CNV permet :

- ✓ D'être plus conscient de l'impact de la communication sur la qualité des relations et sur les collaborations
- ✓ De rester en relation avec soi-même et ce qui nous motive, et aussi de comprendre la situation et les motivations des autres
- ✓ D'être plus conscient de ses possibilités de choix dans son secteur de responsabilités De clarifier ses responsabilités et faciliter les prises de décision De retrouver une qualité de communication qui peut générer la confiance même lors de désaccord.



- ✓ De dépasser les situations relationnelles bloquées
- ✓ Désamorcer les conflits et gérer les situations difficiles.
- ✓ De clarifier les contributions individuelle et collective dans l'amélioration des organisations
- ✓ D'accroître la coopération et la co-construction
- ✓ D'accéder à un savoir-être bénéfique tant sur les plans personnels que professionnels.
- ✓ Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

Les objectifs de cette formation sont de :

- ✓ Repérer ses habitudes d'écoute, sa manière de communiquer et prendre conscience de ce qui bloque ou génère des tensions
- ✓ Découvrir des repères de communication qui ouvrent au dialogue
- ✓ Construire et vivre des relations de qualité entre collègues, en équipe, avec la hiérarchie et avec les clients
- ✓ Développer ses capacités à clarifier ce qui se passe en soi (auto-empathie)
- ✓ Développer une posture pertinente et inspirante

Contenu de la formation (en demi-journée)

La journée de formation donne une 1ère approche de la CNV. Même si elle donne des clés utilisables tout de suite, elle permet surtout de découvrir le potentiel de la CNV. Les 3 jours de formation complémentaires permettront d'ancrer, par la pratique, leurs compétences relationnelles.

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Les sources de malentendus et d'incompréhensions dans le langage courant
- ✓ La découverte et la pratique du processus de la Communication NonViolente (CNV) avec ses 4 étapes et ses possibilités d'application dans le quotidien
- ✓ Une compréhension du fonctionnement de l'être humain à partir de ses besoins

APRÈS-MIDI 1

- ✓ La différenciation entre les faits et les observations, les besoins et les moyens de les mettre en œuvre
- ✓ Les axes de la communication et le fonctionnement d'une communication claire, respectueuse et constructive alliant écoute et expression
- ✓ Entendre derrière les critiques, reproches ou plaintes les besoins de la personne pour engager un dialogue fructueux.

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.

Cette formation est réalisée par Anne RUELLAN, formatrice CNV certifiée du CNVC.

Cadre dans la Fonction Publique Territoriale pendant 10 ans notamment dans le Développement Durable, elle a accompagné des projets de conduite de changement (Accueil unique, Agenda 21, etc.) en s'intéressant particulièrement à la coopération et à la communication

transversale. Elle forme aujourd'hui des équipes et des particuliers avec le processus de la Communication NonViolente. Elle intervient auprès de l'ADEME, de la CPAM, d'entreprises, de particuliers à cet art de vivre leur permettant de développer leurs compétences relationnelles. Engagée localement, elle est responsable d'une association d'éducation et gère une équipe de 30 bénévoles.

La formation sera réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La découverte de la CNV se fait par l'expérience et suppose une implication des participants. 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 propose une alternance de temps :

- ✓ d'expérimentation à partir des situations des participants,
- ✓ de partage des expériences,
- ✓ de mises en lien avec l'application concrète au quotidien,
- ✓ et d'informations théoriques.

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 d'au moins 60 m² pour permettre à tous-tes les stagiaires et formateurs-trices de réaliser des exercices en petits groupes. et d'être assis-es sur des chaises disposées en cercle + 2 tables le long des murs. 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 des 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. Les stagiaires sont invités à utiliser le processus appris au cours de cette journée de sensibilisation pour exprimer leurs besoins au fur et à mesure de la journée.

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