

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

« Communiquer avec la CNV pour mieux coopérer » 1/3

LES BASES DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

Modules 1, 2, 3 regroupés (6j)

6 jours - 42,00 heures

La formation a pour objectif de faire découvrir un mode de communication constructif, basé sur la conscience des besoins, qui favorise la collaboration et adapté aux environnements de travail des participants.

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

Prérequis : Sans prérequis pour le module 1, les modules de ce parcours sont progressifs.

Pour participer au module suivant, le stagiaire devra valider les modules précédents :

- Module 1 nécessaire pour accéder au Module 2
- Modules 1 et 2 nécessaires pour accéder au Module 3
- Modules 1,2 et 3 nécessaires pour accéder au module Auto-Empathie
- Modules 1,2 et 3 nécessaires pour accéder au module Gratitude

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

Objectif pédagogique général : Mobiliser le processus de CNV, quel que soit l'interlocuteur (collègue, hiérarchique, subordonné, client, fournisseur, sous-traitant,...) pour mener un dialogue professionnel constructif. Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales (*softskills*).

Objectifs pédagogiques par module :

MODULE 1 / INTRODUCTION A LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

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 un 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
- Reconnaître les 4 façons de recevoir un message.

MODULE 2 / DECOUVRIR ET TRAVAILLER SA PROPRE POSTURE DE COMMUNICATION

Le module 2 vise l'acquisition des compétences suivantes :

- Utiliser l'écoute empathique pour comprendre les besoins de l'autre dans un contexte professionnel,
- Utiliser l'écoute auto-empathique pour comprendre ses besoins 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,
- 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, et de sa propre évolution.

MODULE 3 / OUVERTURE AU DIALOGUE AVEC LA CNV

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,
- Dire et entendre un NON en restant au service de la relation,
- Faire et recevoir un feed back selon le processus CNV.

Contenus de la formation

Programme indicatif : l'ordre pourra être adapté en fonction de la réalité du groupe.

MODULE 1 - JOUR 1

- Création du lien dans le groupe, préalable à tout apprentissage
- 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
- Différencier une observation et une interprétation
- Différencier un sentiment et une évaluation masquée
- Différencier un besoin et une stratégie

MODULE 1 - JOUR 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
- Reconnaître les 4 façons de recevoir un message
- Etablir un lien par une demande de connexion
- Expérimenter le processus

MODULE 2 - JOUR 1

- Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
- (Se) préparer à l'écoute empathique
- Pratiquer l'écoute empathique silencieuse
- Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins

MODULE 2 - JOUR 2

- 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 - JOUR 1

- 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
- 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

MODULE 3 - JOUR 2

- Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord

- Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice
- (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)

NB : les stagiaires se voient offrir la possibilité de demander **des entretiens individuels** avec formateurs ou facilitateurs de 20 min. L'intention de ces temps d'empathie est de permettre aux stagiaires d'exprimer ses ressentis (mécontentement ou gratitude) quand ils l'empêchent de suivre. Ils peuvent donner lieu à des actions correctrices immédiates. Ex : médiation avec un autre stagiaire, ajustement de la formation, etc.

Les moyens d'encadrement

La formation sera réalisée par Catherine Faidix et Emilie Chapuis.

Catherine est certifiée du CNVC, The Center For NonViolent Communication, une ONG seule habilitée à certifier des formateurs et formatrices.

Emilie est formatrice en communication interpersonnelle depuis 2014, en formation sur le parcours ACertif depuis 2019 (+ de 130 jours de formation), membre actif de l'association Francophone de CNV, ACertif.

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La pédagogie choisie favorise l'apprentissage, la créativité, la prise de responsabilité par rapport à son propre apprentissage. Tous les exercices proposés permettent aux participants de travailler sur des situations concrètes qu'ils pourront choisir.

Moyens et outils pédagogiques :

- Des séquences favorisant l'engagement des stagiaires, la mémorisation et la compréhension :
 - Expérimentation,
 - Collecte des apprentissages issus de cette expérimentation,
 - Apports théoriques par les formatrices, complément de ce que le groupe a déjà dit.
 - Mise en pratique des apprentissages sur des cas choisis par les stagiaires
- Des exemples concrets tirés de l'expérience des formatrices
- Des analyses et études de cas issus des expériences des stagiaires
- Jeux pédagogiques, jeux de rôles, mises en situations,
- Des livres seront à disposition des stagiaires pendant les we en résidentiel
- Méta-communication sur ce qui se passe dans le groupe
- Un support sera distribué à la fin de chaque module.

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, notamment à l'extérieur.

Pour les personnes à mobilité réduite, nous sommes vigilants à ce que nos salles soient accessibles, merci de nous consulter au préalable.

Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

Évaluation des acquis des stagiaires :

1. Une auto-évaluation des participants sera proposé à la fin de chaque module. Evaluation formative, elle vise à ancrer les apprentissages (ce que j'ai retenu, ce que je souhaite mettre en œuvre, etc)
2. Les formateur-trices évaluent, durant la formation, les acquis de chaque stagiaire, par des mises en situation et observation et un quizz 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 :

1. Une évaluation orale, par les participants, de la formation sera demandé à la fin de la formation: ce feedback est à la fois une occasion de vivre la CNV (dire ses inconforts et ses célébration avec authenticité) et une façon de faire progresser le contenu de la formation
2. 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 certificat de réalisation sera délivrés à l'issue de la formation.

Modalités d'admission et délais d'accès :

Les inscriptions se font en écrivant à emilie.chapuis@gmail.com

Pour les particuliers, les inscriptions sont validées dans l'ordre d'arrivée des contrats signés 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. 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 l'organisation, le contenu et le support de formation à vos besoins. N'hésitez pas à contacter Emilie Chapuis, référente handicap : emilie.chapuis@gmail.com