

## PROGRAMME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

### « Communiquer avec la CNV pour mieux coopérer »

#### LES ESSENTIELS DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

Modules Auto-empathie et gratitude regroupés (4j)

4 jours - 28,00 heures

La formation a globalement 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 :** Modules 1,2 et 3 réalisés avec des formateurs ou formatrices certifiés par *the Center for Nonviolent Communication (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

**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 pour ces modules :**

#### **MODULE AUTO-EMPATHIE : « L'auto-empathie, vers une présence responsable »**

**L'auto-empathie (AE) est la capacité à se mettre à l'écoute de soi.** Elle est au cœur même du processus de la Communication NonViolente. Cette attention à ses ressentis et besoins génère de la sérénité et connaissance de soi. Cette pratique est fondamentale car ce n'est qu'à partir du calme intérieur que des dialogues constructifs peuvent être menés et des solutions satisfaisantes émerger. Surtout dans des situations difficiles.

En clarifiant ce qui est en jeu pour elle, l'AE permet à la personne d'accéder à ses ressources, de prendre ses responsabilités, de s'exprimer avec authenticité et se mettre à l'écoute d'autrui. Elle est à la base de toute résolution pacifique de conflits.

**Sous l'angle de la vie professionnelle, ce module vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- Trouver son ancrage (calme intérieur) pour vivre les relations professionnelles avec plus de sérénité
- Expliciter ce qui se passe en soi, avec la CNV, pour multiplier les chances de mener un dialogue professionnel constructif avec autrui, y compris en situation de désaccord, de stress ou tension
- Augmenter sa capacité à prendre soin de soi et de ses besoins, pour améliorer son bien-être et sa performance au travail.

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

- Traduire ses jugements et comportements en sentiments et en besoins
- Accueillir en auto-empathie un conflit intérieur
- Transformer ses exigences en demandes, en prenant conscience du besoin sous-jacent
- S'exprimer avec authenticité : en conscience de ses besoins
- Discerner les besoins de son rôle professionnel et de sa personne

### **MODULE GRATITUDE : « La puissance de la gratitude et des appréciations »**

Quand vous ressentez de la reconnaissance, pour quelqu'un ou quelque chose, êtes-vous l'aise pour l'exprimer ? La CNV ne sert pas seulement à résoudre les conflits, elle sert au moins autant à dépasser notre pudeur d'exprimer notre gratitude. Avec la communication non-violente, nous apprenons à dire simplement et pleinement merci et à vivre les effets de cette gratitude, sur soi ou ses interlocuteurs.

En milieu professionnel, cette pratique renforce la cohésion des équipes. Elle prévient le burn-out, car le manque de reconnaissance est l'une des causes les plus répandues de l'épuisement professionnel. Cultiver l'appréciation pour soi-même permet aussi de développer l'estime de soi et l'autonomie.

**Sous l'angle de la vie professionnelle, ce module vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- Appliquer le processus CNV à l'expression de la gratitude et des appréciations, et, ainsi, favoriser la cohésion d'équipe
- Pratiquer la gratitude et les appréciations envers soi-même, pour gagner en confiance et en autonomie
- Prévenir l'épuisement professionnel, en discernant les besoins d'appréciation et d'approbation

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

- Faire et recevoir un feed back selon le processus CNV,
- Différencier la gratitude sincère et le compliment, le besoin d'appréciation de la recherche d'approbation,
- Formuler des appréciations, de la gratitude à autrui de manière simple et sincère
- Identifier, voire dépasser ses réticences à dire ou recevoir les appréciations d'autrui
- Formuler des demandes d'appréciations pour nourrir son besoin de reconnaissance.
- Se donner de la reconnaissance et ainsi nourrir l'estime de soi et l'autonomie

## Contenus de la formation

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

### MODULE AUTO EMPATHIE - JOUR 1

- Différencier l'auto-empathie du refoulement, de la complaisance et du passage à l'acte
- Clarifier l'intention de l'auto-empathie
- Appliquer le processus CNV à l'auto-empathie (piste de danse)
- Pratiquer l'auto-empathie pour transformer un jugement sur soi
- Pratiquer l'auto-empathie pour retrouver de la disponibilité intérieure
- Pratiquer l'auto-empathie pour nourrir l'estime de soi (auto-célébration)

### MODULE AUTO EMPATHIE - JOUR 2

- Reconnaître les limites de l'auto-empathie et faire des demandes d'empathie
- Mobiliser l'auto-empathie minute lors d'une interaction difficile
- Utiliser l'auto-empathie lors d'une tension interne
- Utiliser l'auto-empathie lors d'un choix à faire
- Mobiliser l'auto-empathie pour transformer un jugement sur l'autre
- Mobiliser l'auto-empathie avant/après une situation difficile

### MODULE GRATITUDE - JOUR 1

- Définir la gratitude
- Différencier les appréciations des approbations
- Structurer l'expression de la gratitude et des appréciations avec le processus de CNV
- Expérimenter la pratique de la gratitude et des appréciations à soi-même
- Mesurer l'impact de cette pratique réflexive sur l'estime de soi et sur la confiance en soi
- Formuler des demandes d'appréciation pour nourrir son besoin de reconnaissance

### MODULE GRATITUDE - JOUR 2

- Expérimenter l'expression de la gratitude et des appréciations à autrui
- Repérer et dépasser ses freins à exprimer de la gratitude et des appréciations à autrui
- Mesurer l'impact de cette pratique sur l'autre et sur les liens interpersonnels
- Expérimenter la réception de la gratitude et des appréciations
- Repérer, voire dépasser ses freins à recevoir de la gratitude et des appréciations de quelqu'un d'autre
- Mesurer l'impact de cette pratique sur soi-même et sur les liens interpersonnels

## 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 et d'intégrer à leur rythme ce qu'ils ont appris.

### 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.
- Des exemples concrets tirés de l'expérience des formatrices
- Des analyses et études de cas issus des expériences des stagiaires
- Jeux pédagogiques
- Des exercices pratiques de découverte, des jeux de rôles et des mises en situation
- 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. Le stagiaire remplit en amont de 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.
2. 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)
3. Les formateur-trices évaluent durant la formation les acquis de chaque stagiaire, par des mises en situation et observation 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 célébrations 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.
3. Un questionnaire de satisfaction « à froid » est rempli 3 mois après la formation par les stagiaires.

**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](mailto: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 le contenu et le support de formation à vos besoins. N'hésitez pas à contacter Emilie Chapuis, référente handicap : [emilie.chapuis@gmail.com](mailto:emilie.chapuis@gmail.com)