

# La Coop CNV

## Module 2 L'ouverture au dialogue

**Durée de la Formation** : 14 heures - 2 Jours

**Public visé** : Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles.

**Pré-requis** : Avoir suivi le module 1 avec un-e formateur-trice certifié-e ou pré-certifié-e du CNVC.

Les attestations de participation aux modules pré-requis seront demandées lors de l'inscription.

### **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 2 vise l'acquisition des compétences suivantes :**

- Pratiquer l'auto-empathie pour développer son potentiel relationnel en contexte professionnel
- 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 **et dans les collectifs**

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

1. Identifier les composantes de l'écoute empathique : intention, silence, reformulation, qualité de présence
2. Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
3. Reformuler en clarifiant les sentiments et les besoins de l'autre
4. Traduire les jugements en sentiments et besoins
5. Identifier les différents types de demande : connexion, reformulation et action
6. Formuler des demandes claires, concrètes, réalisables, au présent et négociables
7. Clarifier ce qui se passe en soi (auto-empathie) et l'exprimer à l'aide du processus CNV au service de la relation et de sa propre évolution (expression authentique)
8. Formuler un remerciement selon les 4 étapes du processus CNV pour soutenir la reconnaissance et la coopération

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

### **Contenu de la formation** :

## **MATINÉE 1**

- Réviser les points clés du module 1
- Identifier les ingrédients de l'écoute empathique
- SUPPRIMER (Se) préparer à l'écoute empathique
- SUPPRIMER Repérer les différents niveaux d'expression de son interlocuteur-trice (verbale, para verbale et non verbale)
- Pratiquer l'écoute empathique silencieuse (était l'apm)

## **APRÈS MIDI 1**

- Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins
- Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
- SUPPRIMER Choisir le-la bon-ne interlocuteur-trice avant de faire sa demande

## **MATINÉE 2**

- Reformuler ses jugements (sur soi et sur les autres) en besoins (était apm2)
- Définir les différents types de demande (connexion, reformulation et action)
- Formuler une demande d'action selon les critères CNV

## **APRÈS MIDI 2**

- Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation et de sa propre évolution
- Pratiquer l'expression authentique
- Formuler un remerciement selon les critères CNV (était le matin)

Ce programme est susceptible d'être vécu dans un ordre différent et/ou d'être adapté en fonction de la réalité du groupe.

### **Les moyens d'encadrement :**

La formation est animée 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 encadrée par le-la-les formateurs-trices.

### **Modalités, moyens et outils pédagogiques utilisés :**

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
- et mouvements.

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 :

- bloc de conférence, 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 et supports personnels d'activité.

### **Moyens techniques utilisés :**

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.

Un paperbord sera utilisé.

### **Méthodes d'évaluation des acquis et de la satisfaction :**

- Evaluation des acquis des stagiaires : A l'issue de la formation, un quizz d'évaluation des acquis permettra de vérifier si les principes découlant de la formation ont bien été acquis par chacun-e.
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : un questionnaire d'évaluation est rempli à la fin de la formation par le stagiaire afin d'évaluer son niveau de satisfaction sur le contenu, la pédagogie et la logistique.

### **Modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action :**

Un certificat de réalisation sera délivré à l'issue de la formation.

### **Modalités et délais d'accès**

Inscription en ligne via le site [www.cnvformation.fr](http://www.cnvformation.fr) : formulaire d'inscription à remplir via votre compte (existant ou à créer si c'est votre premier stage à la COOP CNV). 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. Si le stage est complet, nous vous proposerons une place en liste d'attente.

### **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 votre handicap.

Christelle Bottari, référente handicap : [christelle.bottari@lacoopcnv.com](mailto:christelle.bottari@lacoopcnv.com)