



## La Coop CNV

# Module 3

## La pratique du dialogue

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

**Public visé** : 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 formations module 1 et module 2 **avec un-e formateur-trice certifié-e du CNVC**.

### **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 **la performance (supprimer) le développement des compétences** individuelles et collectives **au travail (supprimer)**.

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

1. Reconnaître l'importance des besoins respectifs en situation de désaccord et savoir les nommer et les accueillir
2. Distinguer les trois composantes du dialogue que propose le processus CNV : auto-empathie, expression authentique et empathie,
3. Utiliser avec discernement et savoir alterner les trois composantes du dialogue en fonction du contexte
4. Élaborer et prioriser des stratégies prenant en compte les besoins de chacun-e et en choisir une ensemble pour commencer
5. Clarifier les besoins derrière l'expression et l'écoute d'un NON
6. Exprimer et recevoir un retour constructif (feedback) sur des besoins satisfaits ou insatisfaits selon le processus CNV

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

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

#### **MATINÉE 1**

- Distinguer les trois **composantes** du dialogue : empathie, auto-empathie et expression authentique
- **SUPPRIMER Répartir équitablement les temps d'empathie, d'auto-empathie et d'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

#### **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.

### **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.

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
- 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)