

Programme de formation

Prog Formation CNV M2 V1 180822

Les bases de la Communication NonViolente

Module 2 : L'écoute empathique au service du dialogue avec l'autre

La Communication NonViolente (CNV) est basée sur la pratique d'un processus élaboré par Marshall Rosenberg, ancien collaborateur de Carl Rogers. Elle est aujourd'hui enseignée dans une soixantaine de pays par des formateurs certifiés dont Sandrine Leroux.

Cette démarche repose sur une pratique du langage qui renforce l'aptitude à conserver ses qualités de communication, même dans des conditions difficiles ou de stress.

Par un travail sur la manière d'observer, de percevoir, d'écouter et de s'exprimer, l'utilisation du processus de la CNV permet et maintient un dialogue constructif dans de nombreuses situations même les plus délicates. Grâce à des repères précis et simples, cette approche est accessible à tous et porteuse de transformations durables.

La proposition du module 2 : Et s'il n'y avait rien à faire d'autre que d'offrir sa présence ?

La question du module 2 : Comment écoutez-vous ? Comment accueillez-vous les personnes qui se plaignent et celles qui vous font des reproches ? Avez-vous parfois tendance à prendre les choses personnellement ?

Nos relations avec les autres et en particulier nos proches sont parfois empreintes de tensions (jugements, reproches, interprétations, exigences...) qui entravent notre élan naturel à dialoguer ouvertement et de manière constructive. Nous avons beau avoir de belles intentions, l'interaction suscite parfois des difficultés relationnelles que nous aimerions éviter.

Le module 2 vise à identifier nos habitudes d'écoute et développer ensemble les bases d'une écoute empathique qui permet de se relier à l'autre en différentes situations pour une meilleure compréhension mutuelle.

Par des exercices pratiques et des situations réelles, nous découvrirons ensemble les notions d'écoute empathique et d'expression honnête (approfondissement de l'auto-empathie vue en module 1) afin d'expérimenter les modalités d'une communication plus harmonieuse au sein des groupes auxquels nous appartenons et vivons.

Ce module sera également l'occasion de faire le point sur les pratiques et expériences vécues depuis le module 1 et d'approfondir certains points nécessaires à la bonne intégration du processus de communication non-violente.

Durée et Horaires

- 2 jours à raison de 7h / jour soit 14h au total
- Premier jour 9h30 à 13h puis 14h30 à 18h
- Deuxième jour de 9h à 12h30 puis de 14h à 17h30

Public concerné

- Cette formation s'adresse à toute personne désireuse de développer des relations plus humaines et de qualité dans son milieu personnel et/ou professionnel (professionnels en relation avec du public, concerné par le travail en équipe, la gestion de projet...)

Prérequis

- Avoir suivi le module 1 avec un formateur certifié en CNV

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Explorer les habitudes d'écoute et repérer leur impact
- Ecouter l'autre au-delà des mots pour clarifier ses enjeux et se relier à son humanité



- Développer la posture d'écoute empathique au service de la relation à l'autre en différentes situations (fortes émotions, plaintes, reproches/critiques/accusation, colère...)
- Approfondir notre capacité à clarifier ce qui se passe en nous et à l'exprimer clairement
- Etablir un lien constructif avec l'autre en formulant une demande efficace
- S'entraîner à voir et exprimer ce qui va bien : remerciement, célébration, gratitude

○ Contenu de la formation

Construire un dialogue fondé sur une écoute de qualité et une expression claire

Jour 1 : L'écoute empathique et l'appréciation

- Création d'un climat de confiance et de sécurité propice à l'apprentissage
- Clarification des intentions d'apprentissage individuelles des participants en communication
- Les habitudes d'écoute et leur impact
- Les limites de l'expression à sens unique, savoir repérer quand l'écoute est nécessaire
- L'écoute empathique et ses ingrédients selon la CNV de Marshall Rosenberg
- L'expérience de la reformulation comme liant dans la relation
- Le plaisir d'accueillir quelqu'un qui se plaint avec ouverture et détente
- L'usage du feedback positif (remerciement / célébration / gratitude) et ses impacts bienfaisants

Jour 2 : L'ouverture au dialogue

- Les notions de disponibilité et d'hygiène émotionnelle
- La clarification personnelle préalable : l'auto-empathie minute pour se relier à son intention et rester centré
- L'amorce du dialogue : capacité à se positionner entre écoute de soi, de l'autre et expression authentique
- L'instauration d'un climat propice à l'écoute au service de la relation et du bien-être de chacun
- Approfondissement des distinctions entre fait, sentiments, opinion, besoins / stratégies, demande / exigence
- La traduction des jugements / critiques / accusations de l'autre vers soi en messages plus humains et recevables afin de garder le lien
- L'expérience physique des 4 manières d'accueillir la colère
- L'accueil de la colère de l'autre dans une démarche constructive et respectueuse de chacun
- Bilan du stage

Organisation de la formation

○ Equipe Pédagogique

Sandrine Leroux

Après une carrière dans le management bancaire haut de gamme et le développement commercial, Sandrine Leroux est depuis plus de 8 ans coach professionnelle, formatrice, médiatrice et thérapeute. Elle est spécialisée dans la régulation des conflits et le développement des compétences relationnelles et du leadership managérial menant à la coopération. Elle est certifiée en CNV© depuis 2021, Coach & Team depuis 2012, formée à la sociocratie (2021), Thérapeute en IR© Intelligence Relationnelle depuis 2020 puissant outil de libération des traumatismes et de développement du potentiel individuel. Sa formation pluridisciplinaire lui permet de former et d'accompagner à titre personnel, interpersonnel et collectif.

La formatrice conçoit et réalise la formation, elle est responsable de l'accueil, du suivi administratif et pédagogique des stagiaires durant la totalité de l'action de formation.

○ Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Chaque stagiaire reçoit un livret de formation et/ou des fiches pédagogiques. Le livret comprend :
 - Les apports théoriques principaux de la formation
 - Des fiches techniques permettant de s'exercer seul à l'aide



d'exercices concrets entre les modules ou pendant la formation · Des fiches d'exercices, des fiches cadres de jeux pédagogiques permettant l'expérimentation en formation · Une bibliographie (méthode expositive)

- Apports théoriques (méthode expositive)
- Exemples concrets issus de l'expérience de la formatrice ou vidéos (méthode expositive)
- Démonstrations par la formatrice (méthode expositive et active)
- Analyses et méta communication sur ce qui se passe en formation, la formation étant elle-même un champ d'application des acquis de formation (méthode interrogative)
- Analyses et études de cas issus de la vie professionnelle des stagiaires (méthode active)
- Ateliers de réflexion ayant pour but la prise de recul et la préparation / debrief des exercices pratiques (méthode interrogative)
- Exercices pratiques (méthode active)
- Jeux de rôles et mises en situation (méthode active)
- Travaux individuels et par petits groupes (méthode active)
- Matériel pédagogique varié : Paper board · Musiques · Marionnettes · Pistes de danse CNV · Fiches techniques d'exercices · Jeux pédagogiques · Quizz · Outils de gestion du cadre de formation (outils de gestion du temps, de la circulation de la parole...) · Outils de constitution des petits groupes pour favoriser la dynamique de formation ·
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation (accès individualisé à l'extranet)
- Si distanciel, Formation en visio avec l'outil digital Zoom

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Observation du travail dans les groupes de travail
- Mises en situation tout au long de la formation
- Chaque module de formation se termine par une évaluation orale individuelle, en petits groupes ou en grand groupe, complétée si besoin par le formateur, qui permet pour chaque stagiaire de : Evaluer les acquis du module de formation · Évaluer les difficultés rencontrées et réactualiser ses objectifs de progression · Mettre en perspective les acquis de la séquence pour application dans son environnement personnel et/ou professionnel, dans le respect de la confidentialité créée dans chaque sous-groupe.
- Quizz en ligne ou sur papier selon possibilités d'accès
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Attestation de suivi de l'action de formation sur demande

Accessibilité et délais d'accès

- Pour les formations Inter : Inscription en ligne via le site www.elancvous.fr : formulaire d'inscription à remplir. 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.
- Pour les formations Intra : un entretien de positionnement est effectué avec le commanditaire en amont pour recueillir les besoins et attentes et proposer une formation adaptée.
- Délais d'accès : à compter de la signature de la convention, le délai d'accès est en moyenne de 15 jours (1 mois si prise en charge par un organisme financeur)
- 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 de formation répondant aux normes d'accueil des personnes à mobilité réduite et/ou d'aménager le contenu et le support de formation à votre handicap.

Sandrine Leroux - sandrineleroux@elancvous.fr - 06.62.77.62.01

Qualité et indicateurs de résultats