

## Programme de formation

Prog Formation CNV Entreprise V2 061123

# Développer ses compétences relationnelles au service de la coopération et de la performance collective

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.

### Durée et Horaires

- 6 jours à raison de 7h / jour soit 42h au total
- Premier jour : 9h30 à 13h puis 14h30 à 18h
- Deuxième jour et suivants : 9h à 12h30 puis de 14h à 17h30

### Dates

- 1<sup>ère</sup> partie : 22, 23 et 24 avril 2024
- 2<sup>ème</sup> partie : 22, 23 et 24 mai 2024

### Public concerné

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

### Prérequis

- Pas de pré-requis

### Objectifs pédagogiques

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

- Repérer les fondamentaux d'un espace de communication efficient
- Modifier ces habitudes de langage qui freinent la communication
- Comprendre les bases de la CNV pour expérimenter une nouvelle manière de communiquer
- Développer une écoute de qualité au service de la compréhension de son interlocuteur
- Développer une attitude responsable et proactive pour instaurer des relations de qualité en toute situation (repérer et dire ce qui va bien, savoir dire non et poser ses limites, mener un entretien de recadrage)
- Transformer les situations de tension et de conflit en opportunité d'évolution



## Contenu de la formation

### MODULE 1 : 3 jours

Les bases d'une communication constructive et durable alliant conscience de soi et prise en compte de l'autre

#### Jour 1 : Les bases d'une communication favorisant les relations de qualité

- Les fondamentaux de la communication
- Les enjeux de la communication en milieu professionnel : travailler ensemble de manière pérenne
- La place de l'intention en communication
- Les habitudes de langage et leur impact sur la communication : notion de douce violence ordinaire
- Repérer les liens entre sensations corporelles, émotions, jugements et comportements
- La communication en 4 étapes selon le processus CNV
- Distinction entre observation, opinion et sentiment
- La fonction constructive de nos émotions, en lien avec la notion de besoin, levier de motivation

#### Jour 2 : L'expression claire et sincère en toute circonstance

- L'exploration et la clarification d'une situation inconfortable selon le processus de la CNV
- L'écoute du corps pour une relation plus intime avec soi-même, notion de centrage, de disponibilité et d'hygiène émotionnelle
- Les jugements : nos alliés intérieurs pour repérer la cause de nos désagréments
- La traduction de nos jugements en message audible et recevable
- 4 manières de vivre une situation difficile : notion d'attention et d'impact
- Les différents types de demande et leur utilisation
- La demande : point d'orgue de la dynamique de coopération et d'évolution
- Repérer et dire ce qui va bien de manière constructive, l'usage du feedback et ses bienfaits

#### Jour 3 : L'écoute empathique au service de la coopération

- 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
- L'accueil constructif de quelqu'un qui se plaint
- Bilan du Module 1 et plan d'action pour l'intersession

### MODULE 2 : 3 jours

Favoriser la coopération en instaurant des relations efficaces et responsables en situation professionnelle y compris dans les situations de tension / conflictuelles

#### Jour 4 : L'amorce du dialogue constructif favorisant la coopération

- La clarification personnelle préalable pour se relier à son intention et rester centré
- La capacité à se positionner entre écoute de soi, de l'autre et expression authentique en tant qu'animateur de réunion ou de projet dans le dialogue
- L'expérience physique des 4 manières d'accueillir la colère
- L'accueil de la colère de l'autre dans l'instant et sa traduction en message plus recevable : démarche constructive et respectueuse de chacun pour restaurer le dialogue et la confiance
- L'expression sereine de ce qui se passe en soi et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour oser le conflit et dépasser / transformer les difficultés en opportunités d'évolution collective
- L'usage des demandes de connexion au service de la qualité de relation



### **Jour 5 : Capacité à poser ses limites avec clarté, fermeté et respect**

- Les freins à l'expression d'un refus et la fâcheuse tendance à accepter sans réfléchir aux impacts
- Poser ses limites et / ou exprimer un refus en restant en lien avec son interlocuteur
- Les 3 temps d'un retour responsable face à une demande pour préserver sa capacité à contribuer
- Transformer les « il faut, je dois... » en « je choisis de... » pour (re)trouver liberté de choix et plaisir au quotidien
- Feedback d'amélioration et entretien de recadrage ajusté ou comment dire ce qui ne nous convient pas en restant ouvert au dialogue

### **Jour 6 : S'entraîner à dénouer des situations complexes / insatisfaisantes au travail**

- Mises en situation à partir de situations professionnelles vécues (expérimentation du théâtre forum)
- Plan de progression individuel pour l'après formation et mise en application dans son contexte professionnel
- Bilan à chaud de la formation

## **Organisation de la formation**

### **o 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 formatrice 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 pour œuvrer vers une meilleure Qualité de Vie au Travail.

#### ***Myriam Gayot***

20 années à différents postes de direction et d'encadrement dans les Ressources Humaines ont apporté à Myriam Gayot une connaissance approfondie du fonctionnement global et des enjeux de l'entreprise sur les plans stratégique, économique, financier et humain. Diplômée de SUP DE CO Amiens Picardie et d'un troisième cycle en Ressources Humaines, Myriam Gayot reste une « apprenante active », mastère « Risques psycho-sociaux et qualité de vie au travail », coach certifiée Coach & Team, formée à la Programmation Neuro Linguistique, la Communication NonViolente, l'analyse transactionnelle, l'élément humain de Will Shutz. Myriam Gayot a à cœur d'accompagner les entreprises et les équipes vers la Qualité de Vie au Travail et la prévention des Risques Psycho Sociaux.

Les formatrices conçoivent et réalisent la formation, elles sont responsables de l'accueil, du suivi administratif et pédagogique des stagiaires durant la totalité de l'action de formation.

### **o 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 personnelle / 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)
- Debrief systématique en petit groupe ou en grand groupe à l'issue de chaque exercice / expérience permettant de clarifier les points de questionnement
- Circulation de la formatrice dans les petits groupes pour soutenir l'apprentissage et l'expérimentation du processus CNV
- Matériel pédagogique varié : Paper board · 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](http://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 - [sandrineroux@elancvous.fr](mailto:sandrineroux@elancvous.fr) - 06.62.77.62.01

Myriam Gayot - [myriam.gayot@mg-rh.fr](mailto:myriam.gayot@mg-rh.fr) - 06.87.02.23.56

### Qualité et indicateurs de résultats