
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

L'empathie, le pouvoir de l'accueil (2j)

2 jours - 14,00 heures

Public visé

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

Pré-requis

Avoir suivi les 3 modules de base à l'introduction à la CNV (soit 6 jours) avec un-e formateur-trice certifié-e ou pré-certifié-e du 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

Objectifs pédagogiques

Ce module d'approfondissement en Communication NonViolente de Marshall Rosenberg permet au stagiaire de découvrir l'empathie CNV. En respectant ses besoins, il apprendra à prendre en compte ceux des autres, étape essentielle pour désamorcer les conflits, prendre des décisions inclusives et fixer des accords pérennes.

Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

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

- ✓ Identifier les différentes attitudes d'écoute
- ✓ Écouter de manière empathique CNV
- ✓ Trouver l'équilibre entre s'écouter, écouter l'autre et s'exprimer
- ✓ Utiliser l'empathie CNV pour maintenir le lien en situations difficiles
- ✓ Mobiliser l'empathie CNV pour bâtir des relations constructives

Contenu de la formation (en demi-journée)

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Découvrir l'écoute empathique CNV
- ✓ Distinguer l'écoute empathique des autres formes d'écoute (dont les attitudes de Porter).



- ✓ Appréhender les trois niveaux d'empathie : directe, réciproque et intersubjective.
- ✓ Comprendre la spécificité de l'écoute empathique CNV : intention et attention.
- ✓ Se préparer à l'écoute empathique CNV : le pouvoir de l'accueil.

Exercice

Apports théoriques suivis d'un travail de groupe visant l'appropriation des notions.

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Pratiquer l'écoute empathique CNV
- ✓ Apprendre à écouter l'autre dans sa globalité : expression verbale, paraverbale et non verbale.
- ✓ Pratiquer l'écoute active silencieuse.
- ✓ Pratiquer la reformulation en sentiment et en besoin.
- ✓ Reconnaître les signes d'une écoute empathique CNV aboutie.

Mise en situation

Expérimentation de la posture empathique CNV en binôme et pratique de la reformulation.

JOUR 2

MATINÉE 2

- ✓ Trouver l'équilibre entre s'écouter, écouter l'autre et s'exprimer
- ✓ Identifier les quatre façons de recevoir un message en CNV : contre soi, contre l'autre, avec soi, vers l'autre.
- ✓ Pratiquer l'auto-empathie : écoute de soi.
- ✓ Pratiquer le passage de l'auto-empathie à l'empathie : aller de soi à l'autre.
- ✓ Pratiquer l'ouverture au dialogue : de l'accueil des besoins de l'autre à l'expression de ses propres besoins.

Mise en situation

Entraînement à passer de la communication intra-personnelle au dialogue interpersonnel à travers des jeux de rôle.

APRÈS-MIDI 2

- ✓ Mobiliser l'écoute empathique CNV dans les situations à forts enjeux relationnels
- ✓ Employer l'écoute empathique CNV pour désamorcer un conflit.
- ✓ Utiliser l'écoute empathique CNV pour accompagner une personne en détresse.
- ✓ Mobiliser l'écoute empathique CNV pour prendre des décisions inclusives.
- ✓ Mettre en œuvre l'écoute empathique CNV pour trouver des accords pérennes.

Jeu de rôle

Entraînement à l'écoute empathique CNV dans des situations à forts enjeux relationnels apportées par les participants.

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

Les moyens d'encadrement

La formation est animée et encadrée 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 réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La Coop CNV - S.A à capital variable

N° SIRET : 878 838 135 00019 • Déclaration d'activité n°11755987675 auprès de la DIRECCTE Ile de France •
128, rue de la Boétie 75008 Paris | www.lacoopcnav.com

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
- ✓ Mouvements corporels

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 :

- ✓ Paperboard, feutres de couleurs différentes
- ✓ Jeux pédagogiques et jeux de rôles adaptés aux situations rencontrées par le public
- ✓ Affiches au sol, cartes, musique, livres, ardoises, cartes postales, pelotes de laine
- ✓ Consignes détaillées de jeux de rôle
- ✓ Supports personnels d'activité.

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.

Pour les personnes à mobilité réduite, nous sommes vigilants à ce que nos salles soient accessibles, merci de nous consulter au préalable.

Chaque stagiaire a un Extranet participant sur notre logiciel de gestion des formations Dendreo.

Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

Évaluation des acquis des stagiaires :

- ✓ Le stagiaire remplit en amont et après 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.
- ✓ Le-La formateur-trice évalue durant la formation les acquis de chaque stagiaire, en fonction les modalités de son choix (mise en situation, observation, Quiz...), 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 :

- ✓ 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.
- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à froid » est rempli 3 mois après la formation par les stagiaires.

Un certificat de réalisation et une attestation de compétences seront délivrés à l'issue de la formation.

Modalités d'admission et délais d'accès

Les inscriptions se font en ligne via les sites internet www.lacoopcnv.fr, www.cnvformations.fr qui vous orientent vers notre catalogue <https://catalogue.lacoopcnv.com/> où un formulaire d'inscription est 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.

Les inscriptions sont ouvertes dans la limite du nombre de places disponibles jusqu'à 7 jours avant le 1er jour de la formation. Notre catalogue <https://catalogue.lacoopcnv.com/> indique le nombre de places restantes. 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 Christelle Bottari, référente handicap : christelle.bottari@lacoopcnv.com