

## avec la Communication NonViolente

La pression grandissante des défis écologiques à relever, des crises mondiales ainsi que la digitalisation de notre société nous demandent une grande capacité d'adaptation et de communication. Travail en réseau, télétravail, travail collaboratif, et intelligence collective se développent et nécessitent de faire évoluer ses savoir-être professionnels appelés « soft skills », en plus de ses compétences techniques.

« Les «soft skills» dotent les individus du pouvoir d'agir et d'interagir dans un environnement en constante évolution. Elles permettent aux entreprises de se reconfigurer pour répondre aux impératifs auxquels elles font face. Il s'agit de compétences pérennes de par leur nature fondamentalement humaines. » <sup>1</sup>. Selon les répondants à l'enquête Baromètre annuel des «soft skills» <sup>1</sup>, les 4 «soft skills» le plus souvent sollicitées en entreprise sont l'adaptabilité, l'écoute, la communication et la coopération.

De plus, suite à la crise sanitaire qui a bouleversé les relations de travail, et dans l'actuel contexte post Covid, le site de Cadre Emploi souligne dans un article en date du 27 avril 2021 que « Écoute, empathie et bienveillance » sera le trio gagnant pour un management spécial sortie de crise réussi.

La Communication NonViolente (CNV) est un processus pragmatique et efficace, qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre. Cette approche favorise la coopération et la résolution des tensions et conflits. Il repose sur une pratique du langage qui renforce l'aptitude à conserver ses qualités de communication, même dans des conditions difficiles ou de stress. La CNV enrichit et potentialise les autres démarches professionnelles de management et de communication.

1. Baromètre annuel des «soft skills» réalisé par CSPDOCENDI en 2021 « Les «soft skills», levier de transformation durable pour l'entreprise »

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

#### Cette formation vise à :

- Optimiser ses capacités de communication avec ses interlocuteurs, quels qu'ils soient, en conjuguant clarté, respect mutuel et coopération,
- Comprendre ce qui favorise ou entrave la relation et, comment faire sa part pour prendre soin de la relation, quand elle est mise à mal,
- Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles,
- Mieux comprendre ses propres réactions et s'exprimer de façon à avoir le plus de chances d'être entendu,
- Développer une forme d'écoute de soi et des autres -l'empathie- et l'inclure dans sa posture professionnelle,
- Favoriser un dialogue, où chacun est entendu et pris en compte,
- Développer la coresponsabilité dans la gestion des relations afin de contribuer de manière constructive au travail en équipe,
- Se ressourcer, seul ou en équipe, pour prévenir l'épuisement professionnel et entretenir la motivation, en sachant reconnaître et dire ce qui va bien,
- Identifier et contribuer à dépasser les malentendus, les désaccords et les conflits, dans la coopération, la créativité et le dialogue,
- Contribuer de manière constructive au travail en équipe et à l'efficacité des réunions.

### PUBLIC CONCERNÉ

Ce cursus s'adresse à tout professionnel occupant un poste nécessitant des compétences en communication.

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Module 1 – 14heures – Introduction à la Communication NonViolente

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

- Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication,
- Identifier les 4 étapes du processus CNV: observation, sentiment, besoin, demande,
- Différencier les observations de toutes formes d'évaluations,
- Différencier les sentiments des «évaluations masquées»,
- Transformer les jugements en expression des besoins,
- Formuler des demandes précises, concrètes et réalisables et les différencier, des exigences,
- Identifier les quatre manières de recevoir et de réagir face à un message,

et, dans certaines situations, d'appliquer le processus CNV pour:

- Clarifier ce qui se passe en soi, ses motivations et objectifs

### Module 2 – 14 heures – L'ouverture au dialogue

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

- Définir ce qu'est l'auto-empathie
- Distinguer différentes formes d'écoute et reconnaître l'écoute empathique,
- Trouver les besoins qui s'expriment à travers une critique, un jugement ou un reproche,

et, dans certaines situations, de:

- Pratiquer l'auto-empathie en utilisant la CNV,
- S'exprimer clairement, en augmentant les chances d'être entendu,
- Écouter de manière empathique,
- Revenir à l'auto-empathie en cas de difficulté dans le dialogue, et choisir sa réaction,
- Formuler une appréciation selon le processus CNV.

### Module 3 – 14heures – L'art du dialogue

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

- Identifier ses difficultés et blocages relationnels dans sa pratique professionnelle,
- Situer les trois temps du dialogue: auto-empathie, expression authentique et écoute empathique,

et, dans certaines situations, de:

- Utiliser le processus CNV dans l'auto-empathie, l'expression et l'écoute,
- Dire «non» d'une façon qui favorise le dialogue et la coopération,
- Entendre un «non» d'une façon qui favorise le dialogue et la coopération,
- Formuler un feed-back et une appréciation de façon constructive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est construite de manière à permettre aux participants d'être auteurs de leur évolution. Elle alterne apports théoriques, analyses, exercices, études de cas pratiques partant des situations de la vie professionnelle et exercices d'entraînement concrets. Les démarches utilisées sont résolument interactives avec des apports théoriques succincts. Elles favorisent la créativité (jeux de rôles, expression verbale), la co-création et la prise de responsabilité.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### En amont de la formation

Un questionnaire de positionnement permet la validation des prérequis et l'auto-positionnement des participants sur leurs compétences et connaissances actuelles en lien direct avec les objectifs et le contenu de l'action de formation.

### Tout au long de la formation, nous mettons en œuvre,

- une évaluation pour identifier les acquis des stagiaires et leurs compétences, adapter les exercices aux attentes spécifiques, et mesurer l'impact de la formation au regard des objectifs.
- une évaluation coproduite avec les stagiaires eux-mêmes. Cet aspect a une fonction pédagogique en soi, car pouvoir reconnaître ses avancées et ses acquisitions est un puissant facteur d'intégration de nouvelles aptitudes. Le faire dans un groupe hétérogène, favorise le co-apprentissage. Il est demandé aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de chaque stage, dans les intersessions.

### A la fin de la formation,

- un quizz permet d'évaluer les connaissances et compétences acquises
- une feuille d'évaluation est remise à chaque stagiaire lui permettant d'évaluer ses acquis, les modalités pédagogiques et le contenu de la formation. Cette évaluation permet de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire et d'adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants.

## PRÉREQUIS

Il est demandé d'avoir une expérience professionnelle ou un projet professionnel incluant une expérience de la relation professionnelle : relations hiérarchiques; travail en équipe ou en projet; relations clientèle; relations d'aide, éducatives, de soin, d'accueil de publics...; relations fournisseurs.

## SUPPORTS DE FORMATION

Chaque stagiaire reçoit un livret comprenant:

- Des fiches techniques permettant de s'exercer seul à l'aide d'exercices concrets,
- Un rappel des différents thèmes abordés,
- Une feuille d'évaluation de fin de module et en fin de formation,
- Une bibliographie mise à jour.

## DURÉE

14 à 42 heures selon si inscription pour 2 à 6 jours

## TARIF

Entreprise et associations : 2 jours 850€ ; 6 jours 2550€  
Professions libérales et micro-entrepreneurs : 2 jours 500€ ; 6 jours 1500€  
En cas de difficultés de financement, privilégions le dialogue.

## LES + DE CETTE FORMATION

La CNV est enseignée et appliquée dans de nombreuses institutions: entreprises, administrations, hôpitaux, structures sociales et éducatives. Les bases de la CNV permettent d'acquérir des compétences en communication qui favorisent la prise en compte des besoins de chacun et donc le climat social, la créativité face aux défis et donc la performance globale.

## ACCESSIBILITÉ

En situation de handicap ? Pensez à nous contacter pour préparer votre accueil. Une fiche d'évaluation de la situation leur sera envoyée afin de préparer au mieux leur accueil.

**DÉLAI D'ACCÈS /  
RÉACTIVITÉ**

48h à partir de la demande pour la prise en compte de l'inscription.

**INTERVENANTE****Justine CAULLIEZ**

Formatrice certifiée du CNVC®  
Diplômée Accompagnante en Individuel avec la CNV  
Coach certifiée  
Facilitatrice de coopération  
Bachelor in International Business Administration en France  
et au Mexique

<https://cnvformations.fr/formateurs/justine-caulliez/>  
Contact : 06 74 91 97 18, caulliezj@gmail.com

**EN SAVOIR PLUS**

La CNV a été mise au point par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie, élève et collaborateur de Carl Rogers, rédacteur de nombreux livres dont «Les mots sont des fenêtres ou bien des murs». Elle est transmise par des formateurs certifiés du CNVC® dont la certification est renouvelée annuellement suite à la transmission d'un rapport individuel d'activité et de formation continue.