

## Formation La Communication NonViolente

Durée	Pré requis	Public
6 jours (2+2+2)	Aucun	Tout public

### Avis de l'expert :

La Communication NonViolente<sup>1</sup> met en lumière ce qui bloque ou au contraire facilite la communication, et génère la violence ou au contraire la désamorçait. Cette démarche, centrée sur l'identification des sentiments et des besoins de chacun, permet de clarifier nos modes de fonctionnement dans la relation à autrui, et de se distinguer de l'autre pour générer une meilleure communication.

L'acquisition de la capacité à exprimer de manière simple notre vécu et à recevoir avec empathie ce que vit l'autre permet à chacun de retrouver sa puissance et de se sentir à sa place et plus serein dans les échanges. Cette qualité d'écoute empathique est fondamentale pour comprendre le point de vue de l'autre et résoudre les différends de manière constructive. L'objectif de la CNV est en effet que les besoins de chacun puissent être satisfaits à travers des motivations claires, et que personne n'ait à le regretter ultérieurement. La CNV est enseignée et appliquée à travers le monde dans des domaines aussi divers que l'éducation, qui est notre priorité pour prévenir à long terme la violence, la médiation politique tout autant que familiale, les entreprises, les prisons, le système de santé.

<sup>1</sup>Marshall B. Rosenberg, fondateur de la Communication Non Violente(CNV), auteur du livre « Les Mots sont des Fenêtres (ou bien ce sont des murs) », Editions La Découverte.

### Objectifs :

- Construire et maintenir des relations constructives avec ses équipes, collègues, supérieurs hiérarchiques, aussi bien qu'en famille et à l'école,
- Optimiser ses capacités de communication avec ses interlocuteurs quelles que soient leur place et statut dans la structure, en conjuguant confiance, clarté, respect, coopération et donc efficacité.
- Entendre les émotions et les besoins comme des leviers de motivation des personnes et des équipes
- "Dédramatiser" les situations de désaccord ou de conflit pour les transformer en opportunités de dialogues.
- Prendre du recul en clarifiant ce qui se passe en soi et se recentrer sur son intention

### Contenu1/3 :

#### Module 1 : Introduction à la CNV

##### Première journée

- Repérer les obstacles à la communication
- Les bases de la Communication NonViolente
- Les différentiations clefs : observations/évaluations; sentiments/interprétations
- Identifier nos réactions habituelles et leur fonction
- Différencier observations et interprétations
- Exercices de base sur le ressenti : s'appuyer sur les sensations éprouvées

## Contenu 2/3

### Deuxième journée

- L'intention du processus de la CNV - La notion de besoins, identifier ses besoins à partir de ses réactions « à chaud » et du ressenti
- L'étape de la demande - Exprimer ce qui se passe en soi de manière claire en enchaînant les 4 étapes
- Exercices de base : écoute empathique de l'autre. Exemples de mise en pratique, à partir de situations concrètes, venant des participants ; jeux de rôle - Exprimer des appréciations en utilisant la CNV

### Module 2 : L'ouverture du dialogue

#### Première journée

- Bilan des acquis
- Clarifier ce qui se passe en soi avant de s'exprimer
- Distinguer les besoins satisfaits dans l'urgence de ceux « à froid » pour une meilleure communication avec autrui
- Faire des demandes claires sans exigence
- Apprendre une manière simple et efficace d'exprimer son vécu

#### Deuxième journée

- Les différentes manières de recevoir un message
- L'empathie ; exercices de base, voir ce qu'il y a de vivant dans les critiques et les jugements
- Ecouter véritablement de ce qui se passe en l'autre et vérifier sa compréhension pour éviter les malentendus
- Exprimer et recevoir des appréciations afin de satisfaire les besoins de reconnaissance mutuelle et de davantage porter son attention sur ce qui va bien
- Evaluation du stage en utilisant la CNV

### Module 3 : La pratique du dialogue

#### Première journée

- Révision des différenciations clefs de base, de la « grammaire » de la CNV
- Ecouter, observer ce qui se passe en nous (colère, jugements, interprétations) dans les moments où il nous est impossible de poursuivre le dialogue avec l'autre afin de pouvoir le débloquent
- Pratique du dialogue dans des jeux de rôle afin de dénouer des conflits. L'attention sera portée sur le rythme, l'alternance entre expression de soi et écoute de l'autre, et à l'intention : cherchons nous à convaincre, ou sommes-nous disposés à privilégier la qualité de la relation par rapport au résultat ?

### Contenu 3/3

#### Deuxième journée

- Comment dire « non » et accueillir un « non » sans rompre le dialogue
- Développer sa créativité pour la recherche de solutions dans des situations de conflits
- Nourrir l'estime de soi et le plaisir de travailler en équipe en partageant de la reconnaissance.
- Entretenir les acquis au quotidien
- Evaluation de la formation

### Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

**La formation a pour but pédagogique** de permettre aux participants d'être auteurs de leur évolution afin qu'ils puissent transmettre cette expérience aux personnes qu'ils côtoient ou accompagnent. La formation est par nature très interactive, afin de permettre aux participants de vivre le processus de Communication NonViolente en le voyant en action à travers la dynamique de groupe.

Après une présentation du formateur et un recueil des attentes des stagiaires, **les objectifs et le programme de l'action de formation** sont exposés. Puis le cadre de l'action de formation est posé, et les règles de fonctionnement du groupe sont complétées si besoin et validées avec les stagiaires.

La formation se déroule ensuite selon le programme prévu, avec une alternance d'apport théorique et de mises en pratique. Tous les exercices proposés permettent aux participants de travailler sur des situations de leur vie professionnelle et d'intégrer rapidement ce qu'ils ont appris. Si besoin, un support pédagogique est remis aux stagiaires, contenant les bases théoriques et les fiches d'exercices pratiques. L'ordre des séquences prévues dans le programme peut être adapté selon ce qui se vit dans le groupe.

**Le formateur a un rôle de facilitateur de la parole dans le groupe**, Il veille à l'équilibre des temps d'expression de chacun, et au respect des horaires prévus afin de garder le cap des objectifs. A la fin de chaque demi-journée, un temps d'évaluation par oral est pris afin de dégager les apprentissages, et de répondre aux questions le cas échéant. En cas de formation répartie sur plusieurs modules ou sessions, il est demandé aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de chaque stage, dans les intersessions, de noter les mises en pratique réussies et les difficultés qu'ils ont rencontrées, et de revenir avec ses remarques.

### Evaluation de la formation :

**L'évaluation** que nous proposons se déploie tout au long de la formation permettant ainsi d'identifier les acquis des stagiaires et leurs compétences, d'adapter les exercices de la formation aux attentes spécifiques des stagiaires qui choisissent de s'engager dans ce processus de formation et de mesurer l'impact de la formation au regard des objectifs spécifiques attendus. Nous mettons en œuvre 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.

**A la fin de la formation, une feuille d'évaluation globale** reprenant les questions des étapes intermédiaires sera remise aux stagiaires leur permettant d'évaluer leurs acquis. Les résultats de cette évaluation seront remis ou envoyés sous la forme d'une attestation à chaque stagiaire.

### Animation :

Cette formation est animée par Véronique PARDONNET, certifiée CNV