

## MAÎTRISER LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

Action de formation réalisée selon les articles L.633.-1 et 6313-2 du Code du Travail

**PUBLIC VISE** : tout public et personne en situation de handicap

**PRE-REQUIS** : aucun

**MODALITE D'EVALUATION** : contrôle continu

**SANCTION** : certificat de réalisation

### **ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :**

- ⊕ Durée totale de la formation : 14 heures minimum
- ⊕ Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- ⊕ Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire demi-journée ou journée de 7h
- ⊕ Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- ⊕ Lieu de formation : entreprise, domicile ou organisme de formation

### **Formateur intervenant :**

Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référente pédagogique au 02 51 24 23 41

**Coût de la formation** : 70€/h TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts)

**Délai d'accès** : 15-30 jours (selon réception de l'accord)

**Votre contact dans l'organisme de formation** : Audrey Boutault – 02 51 24 23 41 – [aboutault@bg2i.fr](mailto:aboutault@bg2i.fr)

### **Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :**

- ⊕ Moyens pédagogiques : présentation – analyse – restitution – échange
- ⊕ Moyens techniques : accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau blanc – imprimante - manuelles – vidéoprojecteur (sur demande)
- ⊕ Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences

### **Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :**

- ⊕ En amont de la formation ou lors du démarrage de celle-ci, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du stagiaire bénéficiaire
- ⊕ Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- ⊕ Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- ⊕ Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- ⊕ Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- ⊕ Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

## OBJECTIFS :

- ❖ Comprendre les fondements et les principes clés de la Communication Non Violente (CNV).
- ❖ Déstructurer les jugements et les interprétations pour revenir aux faits observables.
- ❖ Identifier et exprimer clairement ses propres sentiments et besoins.
- ❖ Formuler des demandes concrètes et négociables, favorisant une collaboration constructive.
- ❖ Écouter avec empathie pour désamorcer les tensions et les conflits.

## PROGRAMME :

### ❖ Introduction à la CNV et les Obstacles à la Communication

#### **Les fondements de la CNV**

- Présentation du processus de Marshall Rosenberg et de sa philosophie.
- Le concept central : se connecter à soi et à l'autre à travers les besoins humains universels.
- Les bénéfices de la CNV au travail : gestion du stress, cohésion d'équipe, efficacité des réunions.

#### **Identifier la "communication aliénante" :**

- Les jugements, les étiquetages, les comparaisons, les exigences implicites.
- Comprendre comment les interprétations bloquent l'échange ("Tu es toujours en retard")

#### **Les quatre étapes du processus CNV (le modèle O-S-B-D) :** Observation, Sentiment, Besoin, Demande.

### ❖ L'Observation sans Évaluation

#### **Distinguer les faits des interprétations :**

- L'importance d'une description neutre et objective de la situation.
- Comment formuler des phrases basées uniquement sur le **constat** (ce que l'on voit ou entend, sans jugement de valeur).

#### **Les pièges du langage :**

- Identifier les verbes qui masquent une évaluation (*être, devoir, falloir*).
- Différence entre "*Être en retard*" (jugement) et "*Arriver 10 minutes après l'heure convenue*" (observation).

### ❖ Les Sentiments et les Besoins

#### **Exprimer ses sentiments :**

- Distinguer les **sentiments** ("Je suis frustré, inquiet, soulagé") des **pensées** ou **fausses émotions** ("J'ai l'impression d'être ignoré", "Je me sens manipulé").
- Enrichir son vocabulaire émotionnel pour une expression authentique.

#### **Identifier les besoins fondamentaux :**

- Les besoins universels (sécurité, reconnaissance, autonomie, sens, connexion, etc.).
- Faire le lien entre le sentiment ressenti et le besoin insatisfait ("Je suis en colère car mon besoin de reconnaissance n'est pas satisfait").

#### **La responsabilité :**

- Comprendre que nos sentiments sont le reflet de nos besoins, et non de l'action de l'autre.

❖ **Formuler et recevoir des demandes :**

⊕ **Formuler des demandes claires et négociables :**

- La différence entre une **demande** et une **exigence**.
- Critères d'une demande CNV réussie : positive, concrète, réalisable, orientée vers l'action.
- Comment gérer un refus sans revenir à l'exigence.

⊕ **L'Empathie : recevoir le message de l'autre :**

- Écouter sans interrompre, sans conseiller, sans juger.
- Reformuler le message de l'autre à travers le prisme O-S-B-D.
- Utiliser l'empathie pour désamorcer les critiques ou les plaintes.

#### **Méthodes et outils pédagogiques utilisés :**

- ⊕ Un accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- ⊕ Un entretien téléphonique a lieu en amont avec le formateur pour définir les besoins du stagiaire
- ⊕ Des documents visuels sont analysés et des exercices écrits et orales sont réalisés
- ⊕ Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par le formateur.

#### **Suivi et évaluation à l'issue de la formation :**

- ⊕ Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire
- ⊕ Des exercices seront réalisés en continu durant la formation
- ⊕ Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rédigé par le stagiaire en fin de parcours de formation.

#### **A l'attention des personnes en situation de handicap :**

- ⊕ Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.
- ⊕ Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap

#### **Application du RGPD par Bg2i Formations :**

- ⊕ Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.
- ⊕ Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Bg2i Formations le temps de la formation et de son traitement amont et aval.
- ⊕ Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : [info@bg2i.fr](mailto:info@bg2i.fr)

#### **Indicateur de résultats de Bg2i Formations en 2024 :**

- ⊕ 3.697 heures réalisées dans notre organisme de formation
- ⊕ 136 stagiaires ont réalisé leur formation au sein de notre organisme

#### **Documents contractuels fournis :**

- ⊕ Toutes les actions de formation dispensées par Bg2i Formations font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des particuliers.
- ⊕ Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

#### **Engagement de la qualité BG2i Formations :**

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs BG2i Formations appliquent la charte qualité définie par BG2i Formations. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).