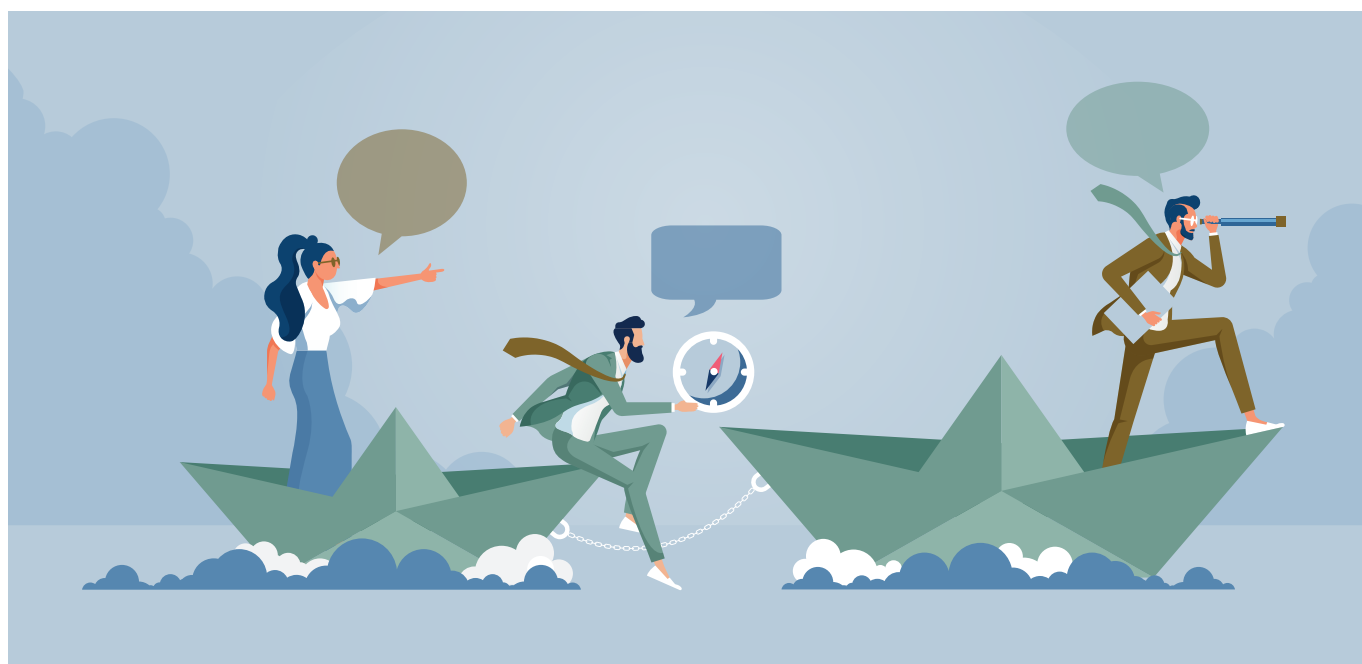


Préparation à la certification



**Dialoguer avec la Communication NonViolente - CNV -
pour mieux coopérer**



Sommaire

Les 4 compétences du dialogue avec la CNV – pages 2&3

Préparer le dialogue – pages 4&5

Dialoguer – pages 6,7&8

Clore le dialogue – pages 9&10

La certification – pages 11&12

S'entraîner – page 13&14

Livret de formation remis par

Développer les 4 compétences qui permettent de dialoguer avec la CNV

Dialoguer avec la **CNV** c'est mettre en œuvre des compétences relationnelles pour savoir demander ce que nous voulons, écouter vraiment les autres, y compris dans les désaccords, afin d'aller vers des solutions satisfaisantes pour tous. La certification au dialogue est validée pour un score $\geq 70/100$ points.



CR1 et CR2 :

Se préparer au dialogue
pour 40 points

- Clarification de son intention relationnelle
- Autoempathie
- Reliance empathique

ANNEXE AU REGLEMENT DE CERTIFICATION DE La Coop CNV « DIALOGUER AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE – CNV – POUR MIEUX COOPERER » DESCRPTIF DES MODALITES D'EVALUATION

Modalités d'évaluation	Durée	Détails du contenu de la session d'évaluation	Critères d'évaluation	Grille d'évaluation
Mise en situation face au jury lors de la session individuelle d'évaluation finale	Préparation = 5 mn Interaction = 15 mn Entretien final = 10 mn	Le passage de la certification « Dialoguer avec la CNV pour mieux coopérer » se déroule lors d'une session individuelle d'évaluation certificative à distance, avec un jury composé de deux formateurs certifiés du CNVC.	Cr1 - Le candidat clarifie son intention relationnelle en nommant au moins une des valeurs humanistes et coopératives (bienveillance, écoute, confiance, altérité) qu'il souhaite mettre en œuvre dans la situation de travail donnée. - Le candidat verbalise au moins une émotion qui le traverse en lien avec la situation de travail donnée - Le candidat nomme au moins un de ses jugements (sur lui ou sur son interlocuteur) et le traduit en termes de besoin chez lui en lien avec la situation de travail donnée	5 points 5 points 10 points
		Le jury propose au candidat un jeu de rôle avec l'un des deux formateurs à partir d'une remarque d'ordre professionnel difficile à entendre et tirée au sort parmi trois critiques ou reproches récurrents qui relèvent de son secteur d'activité. L'autre formateur présent remplit au fur et à mesure du jeu de rôle la grille d'évaluation	Cr2 - Le candidat décrit, sous forme d'observations, la situation de travail pour laquelle il souhaite initier un dialogue professionnel. - Le candidat formule au moins une hypothèse sur les émotions de son interlocuteur en lien avec la situation de travail décrite. - Le candidat formule au moins une hypothèse sur les besoins de son interlocuteur en lien avec la situation de travail décrite. Cr3 : - Le candidat, après avoir vérifié la disponibilité de son interlocuteur, articule les différentes phases du dialogue : - écoute empathique suivie de la reformulation sous forme interrogative d'au moins un besoin de son interlocuteur, y compris ceux liés aux situations de handicap - expression d'au moins un de ses propres besoins à son interlocuteur - Le candidat valide avec son interlocuteur au moins deux besoins à prioriser Cr4 : - Le candidat s'accorde avec son interlocuteur sur au moins une action coopérative qui réponde aux critères suivants : concrète, réaliste, située dans le temps, spécifique, formulée dans un langage d'action positif, négociable et reliée aux besoins priorités - Le candidat précise à son interlocuteur au moins une condition de suivi des engagements respectés	5 points 5 points 10 points 15 points 15 points 10 points 15 points 5 points
Durée totale de la session individuelle d'évaluation finale pour le candidat :		30 minutes		100 points
Acquisition de la certification si le candidat obtient un score global au moins égal à 70 points sur 100 points				

CR3 :

Mise en œuvre du dialogue pour 40 points

- Demande de disponibilité
- Expression authentique
 - Ecoute empathique
- Synthèse des besoins à prioriser et validation avec son interlocuteur

CR4 :

Clôturer le dialogue pour 20 points

- Trouver une stratégie qui nourrit les besoins des deux parties
- Préciser les conditions de suivi des engagements

Développer les 4 compétences

qui permettent de dialoguer avec la CNV



Articuler avec fluidité les 3 temps du dialogue

La Coop CNV, Société coopérative d'intérêt collectif, fondée en 2019 par une cinquantaine de formateurs certifiés du **CNVC**, a déposé cette formation certifiante auprès de France Compétences. Validée à l'été 2024, elle permet aux participants, issus de l'économie sociale et solidaire, de valider un premier niveau d'intégration de leurs capacités à mobiliser le processus de la Communication NonViolente pour articuler les différentes phases du dialogue dans leur vie professionnelle... Et se valoriser ainsi comme acteur d'un système qui prend soin de la relation en vivant des expériences davantage respectueuses de soi et de l'autre, au travail.

Cette journée de formation est destinée à préparer la certification "Dialoguer avec la CNV pour mieux coopérer". Elle permet de préciser et d'entraîner des savoir-faire développés lors des modules précédents et de fluidifier la pratique du dialogue avec le processus de la **CNV** en portant notre attention là où nous avons le plus de chance d'atteindre ce que nous souhaitons vivre dans notre vie.

Les groupes sont limités à environ 6 participants pour laisser à chacun le temps de pratiquer et de recevoir des feedbacks personnalisés pour bonifier sa pratique.

Étude de cas

Situation professionnelle : Milieu médical

Vous êtes infirmière dans un centre de dialyse. Le temps est très minuté entre les passages des patients avec la remise en état des box. Alors que vous sortez d'un box, les bras encombrés d'éléments usagés (sacs, tubes, câbles, clics, etc.), vous constatez que la boîte jaune pour ces déchets n'est pas là.

Vous demandez : **“ où est la boîte jaune ? ”** à l'attention des 2 membres de l'équipe de service, normalement chargée de la vider et de la remettre en place.

L'une d'entre elles, Myriam, répond : **“ il ne faut pas croire qu'on va tout faire à votre place ! ”**

Préparer le dialogue

(40 points)

Clarifier son intention

La première phase du processus concerne notre intention. L'intention n'est pas " sur l'autre " (qu'il ou elle comprenne, mesure ce qui m'arrive, etc.) L'intention ne vise pas non plus un résultat comme avoir du soutien, obtenir quelque-chose ou avoir raison.

Poser son intention, c'est se rappeler ce que nous souhaitons vivre dans notre environnement et de quoi nous voulons être acteur dans ce monde. Par exemple : la qualité relationnelle, la confiance, la paix et la fluidité dans la coopération ...

Poser son intention consiste donc à sortir sa boussole pour nous rappeler le sens profond du processus que nous allons mettre en œuvre et trouver l'énergie de le faire !



Nous vous invitons à nommer et laisser " résonner " votre intention en portant votre attention sur ce que ça fait à l'intérieur de vous.

Prenez le temps de clarifier ce que vous aimez vivre dans vos relations de travail



L'auto-empathie

Tant que je crois que l'autre aurait dû " être ", " faire " ou " dire autrement ", ou lorsque je m'en veux pour quelque-chose, c'est que je n'ai pas encore les ressources d'entrer dans le dialogue...

La phase d'auto-empathie est un temps d'intériorité qui consiste à :

- identifier le stimulus (qu'est-ce qui m'a touché.e, au fond ?)
- se relier à ses émotions, sentiments, sensations corporelles, les nommer et vérifier que c'est bien ça.
- laisser venir les jugements sur moi et/ou sur l'autre
- Traduire ses jugements en besoins chez soi
- Vérifier si cela change notre espace intérieur : est-il plus ouvert ?

Étude de cas

Intention

Vivre la **bienveillance** et le **soutien mutuel**

Auto-empathie

Je me sens en **colère et fatiguée**

Jugement

" Ben c'est quand même son job de remettre les poubelles ! Il ne faut pas exagérer... "

Moi je fais tout ce que je peux pour leur faciliter la tâche. Elle croit quoi ? Que je me tourne les pouces ? Je n'ai pas le temps entre les patients, je cours tout le temps ! "

Traduction en besoin

Besoin de **compréhension** et de **soutien**

Préparer le dialogue

(40 points)

Observer la situation

Comme nous l'avons vu dans les précédents modules, l'observation est comme ce qu'une caméra vidéo pourrait avoir enregistré (son et image). La forme négative ne peut faire partie de l'observation. Exemple : " il n'a pas souri " n'est pas une observation car la personne n'a pas non plus éclaté de rire, ni chanté. Cela parle seulement de notre attente sur l'autre...

La reliance empathique

La reliance empathique fait partie du travail intérieur.

Après avoir pris le temps de comprendre ce qui se passe pour soi, notre système intérieur est suffisamment détendu pour essayer de comprendre ce qui s'est passé pour l'autre dans cette situation. Nous pouvons alors, tenter d'identifier les émotions qui habitaient la personne quand elle a dit ou fait ce qui nous a impacté et d'identifier son ou ses besoins.

Il s'agit seulement d'une hypothèse : l'intérêt de la reliance empathique est d'ouvrir un champ d'attention différent pour écouter au-delà des mots ce qui était en jeu chez l'autre, en termes d'émotions et de besoins, à ce moment-là.



Cette perspective nouvelle nous relie à la beauté des besoins, plutôt que de "buter" sur la façon de les exprimer. Il est intéressant, une fois que l'on s'est relié empathiquement à l'autre, de revenir à soi et de prendre le temps de vérifier si l'on est prêt à engager le dialogue avec la personne concernée.



Faites une copie de la grille de feed-back de la certification **page 13** et notez soigneusement, dans les cases correspondantes :

CR1

- Votre intention
- Vos sentiments et émotions
- Un jugement sur vous ou sur l'autre
- Vos besoins non nourris dans cette situation

CR2

- Décrivez la situation sous forme d'observation
- Notez une hypothèse sur les émotions de l'interlocuteur lorsqu'il a dit ou fait cela
- Notez une hypothèse sur ses besoins

Étude de cas

Observation

Quand j'ai demandé " où est la boîte jaune ", Myriam m'a répondu : " il ne faut pas croire qu'on va tout faire à votre place. "

Reliance empathique

J'imagine qu'elle court aussi car elle nettoie les box entre les passages et qu'elle a l'impression d'en faire beaucoup plus que moi. Elle est en colère et voudrait vivre d'avantage de **considération**, notamment pour son travail. Je me dis aussi qu'elle a dû entendre ma question comme un reproche et s'est mise en mode défense. Elle aimerait sûrement davantage de **délicatesse** dans nos échanges...

Dialoguer

(40 points)

Faire une demande de disponibilité “ irrésistible ”

Connectez-vous à votre intention (besoin en plein) et à votre envie sincère d'apprendre ensemble... Cela donne de la légèreté à l'invitation.

La demande de disponibilité est une demande comme les autres : elle est située dans le temps, précise, concrète, réalisable (de mon point de vue) formulée dans un langage d'action positif et négociable ! Formulez aussi votre intention ou ce à quoi vous aimeriez aboutir ensemble.

Et attendez la réponse avant de débiter le dialogue !

Étude de cas

“ Bonjour Myriam !

Est-ce que tu serais disponible **10 minutes, juste là,** parce que **j'aimerais reparler de ce qui s'est passé avec la boîte jaune ce matin ?...**

Histoire qu'on arrive **à faire mieux toutes les deux la prochaine fois ! ”**

L'expression authentique

L'expression authentique est l'expression de sa sincérité dans la conscience qu'elle contribue à prendre soin de la relation. Parfois, revenir sur comment on a “ mal ” vécu la remarque de l'autre ouvre le champ à des réactions de protection d'attaque ou de fuite (“ Et toi ? Tu as vu comment tu m'as parlé ? ” ; “ Je n'ai pas vraiment dit ça... ”). Ces réactions sont liées à notre conditionnement à entendre des reproches ou des accusations plus ou moins présentes dans notre histoire de vie.

Le processus OSBD, rappelons-le, est un processus de démêlage intérieur. Dans le langage courant, particulièrement dans le dialogue, on va surtout évoquer nos besoins, nos “ j'aime vivre ”, en utilisant des reformulations variées dont vous avez quelques exemples dans l'encadré brun ci-dessous.



“ Dans le stress que tu vis, tu aimerais davantage de soutien de la part de tes collègues, c'est ça ? ” plutôt que “ Quand tu vois deux collègues qui parlent ensemble alors que tu n'as que 5 minutes entre deux patients pour nettoyer un box, est-ce que tu te sens seule, frustrée et en colère parce que tu as un besoin de soutien ? ”

La reformulation empathique

Dans l'écoute empathique, nous entrons dans une compréhension respectueuse de l'expérience de l'autre. Le silence et l'ouverture totale à notre interlocuteur permettent cette qualité d'écoute.

Ce qui est important à cette étape, c'est d'être complètement avec l'autre, de lâcher son but, son envie d'aboutir : juste être AVEC l'autre, focalisé(e) sur les besoins qui s'expriment au delà du langage “ chacal ”. Pour rendre la pratique la plus fluide possible, nous vous invitons à mettre le focus sur le besoin, le contexte, les conséquences pour la personne ou le service et sur le lexique de votre interlocuteur.

Quelques autres formulations pour le mot “ besoin ” :

Est-ce que tu aimerais... ?

Ce qui a du sens pour toi, c'est... ?

Ce qui est en jeu, là, c'est... ?

Ce que tu apprécierais, ce qui te plairait, c'est... ?

Ce qui serait crucial, capital, juste, top, important, formidable, primordial, ... pour toi, c'est ... ?

Ce qui serait pertinent pour toi dans cette situation, c'est... ?

Ce qui te ferait kiffer, c'est... ?

Ce qui te tient à cœur, c'est... ?

Dialoguer

(40 points)



Mon besoin ET Ton besoin

La Communication NonViolente a un but sociologique : elle nous permet de contribuer à une transition vers une société où les besoins de tous puissent être pris en compte. C'est pour cela qu'il est important d'identifier et de valider les besoins prioritaires chez soi et chez l'autre avant de passer à la co-crédation d'une solution.

Cette phase permet en effet de se mettre d'accord sur le " cahier des charges " !

Les ingénieurs et chefs de projet connaissent très bien cette notion puisque c'est un préalable à

toute conception de produits ou de services... Le cahier des charges est, ni plus ni moins, qu'un inventaire des besoins !

Dans cette certification au dialogue avec la CNV, 10 points sont consacrés à la synthèse des besoins prioritaires et à leur validation. C'est seulement après cette synthèse que l'on peut passer à la suite du dialogue : trouver une solution ensemble ainsi qu'une stratégie pour s'assurer du suivi des engagements réciproques.



La demande de connexion

Elle est incontournable en reformulation empathique, car elle permet de laisser à l'autre la responsabilité de valider et donc de conscientiser ce qui s'est dit. Dans notre enfance, nous avons peut-être entendu des diagnostics et des interprétations sur ce que nous disions ou faisons : " tu fais un caprice, tu boudes, ... ".

En expression authentique, la demande de connexion permet de redonner la parole à l'autre après m'avoir entendu.

C'est une étape cruciale pour que notre interlocuteur ait l'espace de la réaction, de la compréhension, de la précision. Cela l'invite à intégrer ce que j'ai dit et permet d'avancer dans le dialogue.

Laisser à l'autre l'espace de vérifier, corriger, ajouter et/ou valider l'aide à vivre pleinement sa souveraineté, son intégrité.

Quelques formulations :

Est-ce que c'est ça ?

C'est comment pour toi ?

Qu'est-ce que tu en penses ?

Comment tu vois les choses ?

Est-ce que pour toi, c'est une question de...

(Nommer le besoin) ?

Est-ce que ce qui est important pour toi, c'est...

(Nommer le besoin) ?

Dialoguer

(40 points)



Focaliser sur les besoins

Empathie vient de EMPATHOS en grec : cela signifie “ être à l’intérieur de ce qui s’agite chez l’autre ”. Avec l’empathie, on entre dans la dimension intime de son interlocuteur. Dans le dialogue professionnel, il est parfois compliqué de parler de ses sentiments qui peuvent mettre mal à l’aise ou de nommer ceux de l’autre avec notre vocabulaire CNV. C’est pour cela que l’on vous invite à mettre le focus sur les besoins !

D’après le docteur écossais Joe Bell au XVIIIe siècle, 93% de la communication serait para-verbale (rythme, ton,...) et non verbale (posture, mimique, etc.) Si aujourd’hui, on reconnaît les limites de cette étude, il reste vrai que l’humain est très sensible à ce qui se joue au-delà des mots.

Etre en cohérence avec son intention, avoir accueilli ses émotions et identifié ses besoins pour retrouver son calme intérieur, s’être relié empathiquement à l’autre pour trouver ouverture, non pas feinte mais véritable : voici une excellente façon de limiter les interprétations et une réaction possible de notre interlocuteur !

Étude de cas

Expression authentique

- “ Tu sais, quand je t’ai demandé “ où est la boîte jaune ”, j’ai peut-être manqué de tact. J’étais super **stressée** et je n’ai pas mis tout le **soin** que j’aurais aimé pour te demander de **l’aide**. Je voulais te dire que je suis désolée... Comment c’est pour toi ? ”

- “ Vous les infirmières, vous êtes tout le temps en train de nous houspiller et de nous dire qu’on fait mal les choses. On court tout le temps ! ”

Reformulation empathique

- “ Tu aimerais d’avantage de **considération** pour ton travail que tu fais du mieux que tu peux, compte-tenu de l’urgence, c’est ça ? ”

- “ Ben oui... Et qu’on nous parle autrement ! ”

- “ Avec d’avantage de **délicatesse** ? ”

- “ C’est un minimum, quand-même ! ”

Validation des besoins en jeux chez l’autre

- “ Je te remercie de m’avoir dit ce qui est important pour toi dans notre façon de travailler ensemble :

en fait, tu aimerais davantage de **délicatesse** et cela te permettrait de vivre d’avantage de **considération**. C’est ça ? ”

- “ Oui. ”

Expression authentique

- “ De mon côté, je vois que quand je n’ai que 5 minutes pour débarrasser tout ce qui est usagé dans le box, ça m’**aide** vraiment quand la boîte jaune est à sa place parce que j’ai les mains encombrées d’éléments souillés. Et que ce n’est pas super hygiénique de traverser toute la pièce, tu vois ?... ”

- “ Oui, je comprends que c’est dur pour toi aussi ! ”

Ouverture vers une solution sur la base de la synthèse chez soi et chez l’autre

- “ Comment tu aimerais que je te fasse signe avec d’avantage de **délicatesse** quand j’ai **besoin d’aide** ? ”

Clore le dialogue

(20 points)



Trouver une solution ensemble

Une fois que vous avez votre “ cahier des charges ”, c’est-à-dire des besoins prioritaires pour l’un.e et l’autre, il ne vous reste plus qu’à chercher ensemble, joyeusement, une solution ingénieuse ! Laissez parler votre créativité, proposez, vérifiez si l’autre s’y retrouve, s’il souhaite bonifier, s’il a une autre idée... Bref, co-créez !

Cette solution que vous allez trouver est une stratégie pour répondre aux besoins validés par les deux parties et, comme toute stratégie, il est important qu’elle soit concrète, réaliste, située dans le temps, spécifique, formulée dans un langage d’action positif (dites ce que vous aimeriez, pas ce que vous ne voulez pas !) Bien sûr, elle est “ négociable ” et amendable.

Le maître mot dans cette phase, c’est l’ouverture : au champ des besoins, à soi, à l’autre, à l’imagination !

Vers l’amélioration continue de la coopération

“L’amélioration continue” est un concept important dans le milieu de l’industrie et des services : cela permet de viser une qualité toujours plus grande dans tous les domaines. Dans notre organisme de formation, La Coop CNV, par exemple, chaque formateur est invité à prendre en compte les retours des stagiaires et les siens pour voir comment il pourrait faire encore mieux la prochaine fois dans le domaine de la pédagogie, de l’accessibilité des stagiaires, du confort, des supports, du rythme, des pratiques proposées, de son propre centrage ou de sa disponibilité, ...

Dans tout plan d’amélioration, lorsque l’on décide d’une action, il est important d’en faire le suivi pour vérifier que cette action est efficace et, le cas échéant, mettre en œuvre une “action corrective”.

La qualité de la relation est une composante forte de l’efficacité de la coopération : c’est pourquoi elle mérite toute notre attention dans la mise en œuvre du suivi de la solution ou des engagements réciproques. Il s’agit donc de poser précisément une date où l’on va pouvoir faire le bilan de l’action (vérifier qu’elle a été mise en œuvre, mesurer ce qu’elle a permis de vivre) et de l’ajuster, si nécessaire, en trouvant ensemble de nouvelles pistes pour faire encore mieux ! Dans cette phase, soyez précis et sortez vos agendas pour fixer la date et la durée du rendez-vous.



Co-créez une solution et assurez le suivi

- Lorsque vous cherchez ensemble une stratégie, soyez précis, ouverts et créatifs.
- Ayez recours à la synthèse et à sa validation surtout si la recherche d’une stratégie coopérative

a été riche et foisonnante ou un peu longue à émerger : “donc, si je résume ... Tu es d’accord avec ça ?”

- Assurer le suivi de ce que l’on a mis en place ensemble est un gage d’engagement réciproque dans la coopération et son amélioration continue.
- Pensez à remercier comme vous avez appris à le faire en CNV pour permettre à votre interlocuteur de mesurer à quel point ce temps avec lui a contribué à nourrir un besoin chez vous...

Clore le dialogue

(20 points)

Étude de cas

Co-créer

- “ Ben au lieu de me dire où est la boîte jaune ? tu me dis : « Myriam, tu peux me mettre la boîte jaune, s’il te plaît ? ”

- “ D’accord, je vais mettre mon attention là-dessus. Tu pourrais me faire un signe si je dérape ? Et moi aussi je pourrais te signaler si quelque chose n’est pas cool pour moi ? ”

- “ Quel signe on choisit, alors ? ”

- “ Genre : tu croises les mains devant toi, comme ça, comme si tu me faisais un “ stop ” ? ”

- “ Ah, oui... ça nous évitera de passer aux paroles que, parfois, on regrette... Et moi je vais essayer de penser à remettre la boîte jaune aussi vite que possible quand je la vide ! ”

- “ Super, merci Myriam ! ”

Remercier

En CNV, nous faisons attention à ce qui nous rend la vie plus agréable. Plus nous exerçons notre regard sur ce qui satisfait nos besoins, plus notre vision du monde s’élargit de tous ces gestes et paroles qui contribuent à notre qualité de vie, notamment au travail, et que nous repérons de mieux en mieux...

Lorsque nous remercions en nommant les besoins nourris chez nous par ce que l’autre a dit ou fait, notre interlocuteur peut se voir également comme un être de contribution. Bref, les remerciements (que l’on appelle “gratitude” ou “célébrations” dans le jargon de la CNV) sont un entraînement collectif à regarder le verre à moitié plein, plutôt qu’à moitié vide ! Ils permettent de vivre la reconnaissance, l’inclusion, l’appartenance...



Les remerciements ne figurent pas dans la grille d’évaluation pour la certification “ Dialoguer avec la Communication NonViolente pour mieux coopérer ”. Si vous oubliez, cela ne vous “ coûtera ” donc aucun point... Malgré tout, il nous paraît important de remercier l’autre quand on est parvenu ensemble à résoudre un problème car il a contribué à améliorer la situation.

Étude de cas

Suivi des engagements

- “ Et on pourrait voir si on a amélioré toutes les deux notre façon de nous parler et de travailler ensemble... dans 15 jours, ça t’irait ? On reprend un temps pour en reparler ? ”

- “ OK ”

- “ Tiens regarde sur le planning, on bosse ensemble le 27 de ce mois sur les mêmes horaires. Je peux t’inviter à la cafétéria à la fin de notre service,

vers 16H, et on en profite pour regarder si ça roule et ce que l’on pourrait encore améliorer. Ça te dit ? ”

- “ Oui, d’accord. ”

- “ Tiens je le note, là pour pas qu’on oublie... Et je te remercie vraiment : je me sens soulagée de voir que nous avons posé des pistes pour collaborer avec davantage de délicatesse ! ”

La certification

Quand vais-je pouvoir m'inscrire à la certification ?

Vous venez de finir votre journée de formation dédiée à la préparation à la certification " Dialoguer avec la Communication Non Violente pour mieux coopérer ".

Vous allez recevoir sous une dizaine de jours, une invitation de La Coop CNV à vous positionner sur un premier créneau d'une plage de 3 à 4 heures. Votre convocation sur un créneau précis de 45 mn vous parviendra ensuite, une dizaine de jours avant le passage devant le jury. Nous vous invitons à noter la date prévue dans votre agenda et à vérifier vos e-mails. Cette certification aura lieu en visioconférence exclusivement, sur Zoom ou Google Meet.

Les points importants de la convocation

Outre les recommandations d'usage, vous trouverez :

- Le lien d'accès à votre visioconférence
- Le lien d'accès à votre émargement
- Un document pour vous aider si vous rencontrez des problèmes techniques de connexion à la plateforme de visio.

Quelques précautions à prendre en amont pour favoriser son bon déroulement

- Prévoyez un endroit calme où vous pouvez vous isoler pendant une heure sans être dérangé.e.
- Privilégiez un écran d'ordinateur plutôt qu'un smartphone.
- Au minimum la veille, téléchargez et installez sur votre ordinateur l'application zoom si c'est cette plateforme qui est choisie, et vérifiez le son et l'image.
- Connectez-vous à la plateforme de visioconférence **5 minutes avant l'heure de votre passage**. Nous vous remercions par avance de patienter en salle d'attente avant que le jury vous fasse entrer dans la salle de visioconférence.



Un dialogue " à froid "

- La situation proposée pendant la certification fait toujours référence à une situation passée.

Comment se déroule la certification ?

Le jury de certification est composé de deux membres, (formatrices, formateurs) certifiés du CNVC dont l'un au moins n'a jamais eu le plaisir de vous rencontrer en formation afin d'assurer la neutralité de la certification : c'est l'évaluateur.

- Le premier quart d'heure est consacré aux présentations et à votre accueil. Il vous sera demandé d'émargenter électroniquement depuis le lien fourni dans votre convocation. Après avoir précisé votre contexte de travail, le jury vous proposera une " situation " qui sera affichée dans la boîte de dialogue (" chat ") de la salle de visioconférence : vous la relirez ensemble pour vérifier sa bonne compréhension.

- Vous retournerez en salle d'attente pendant 5 minutes pour préparer le dialogue (CR1 et CR2) : nous vous invitons à télécharger en amont la grille d'entraînement à la certification (page 13 de ce livret)

- A votre retour, vous serez invité.e à dérouler le fruit de votre auto-empathie et empathie, dans l'ordre : vous pouvez lire ce que vous avez écrit.

- Dans le dialogue (CR3, CR4), l'un des deux membres du jury va jouer le rôle de l'interlocuteur qui a tenu des propos ou fait quelque-chose d'inconfortable pour vous.

- A l'issue du dialogue, l'autre formateur qui est " l'évaluateur " passe aux retours sur ce qu'il a noté sur la grille et annonce les points pour chaque item ainsi que le total des points. Il est possible que l'on vous demande de retourner en salle d'attente car il y a des jurys qui préfèrent se concerter. Pour obtenir la certification " Dialoguer avec la CNV pour mieux coopérer ", il est nécessaire d'obtenir un total ≥ 70 points.

- Il vous sera alors fait des feedbacks (sans impact sur la notation), juste pour honorer ce qui est intégré dans votre pratique et mettre en lumière d'éventuelles pistes d'amélioration.

- Le dialogue qui a lieu pendant la certification est donc " à froid " et fait référence à la situation que vous avez vécue comme inconfortable dans le contexte de travail.

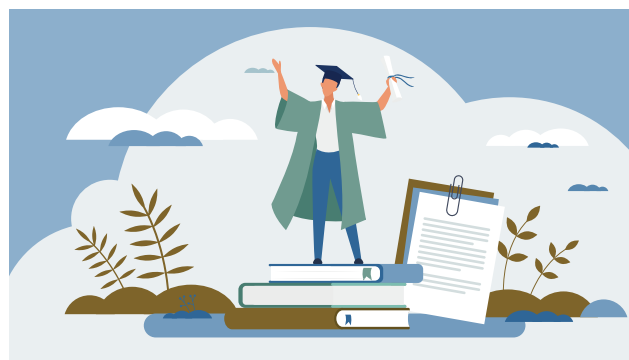
La certification

Et si j'ai moins de 70 points sur la grille ?

Cela veut juste dire que les compétences visées par la certification au dialogue avec la CNV ne sont pas encore complètement installées : il faut parfois un peu de temps pour changer ses réflexes habituels ! Vous pourrez repasser votre certification en réglant le montant de 150€. Attention : entre votre premier module pris en charge par le CPF et la date de la certification, un an maximum doit s'être écoulé. Vous serez contacté.e par La Coop CNV pour prendre acte de votre décision et vous soutenir, le cas échéant, dans le choix d'une nouvelle date de passage, conforme à la réglementation du CPF.



- Si vous êtes stressé, n'hésitez pas à le partager aux deux formateurs pour vous sentir accueilli.e dans ce que vous vivez !



Quand vais-je recevoir mon parchemin ?

Vous avez moissonné un total ≥ 70 points : vous recevrez une invitation à télécharger votre "parchemin" ou document de certification au dialogue avec la CNV, par mail, entre dix jours et un mois après la date de certification. Vérifiez régulièrement votre boîte mail et vos spams ! Si vous ne voyez rien venir, n'hésitez pas à envoyer un message à : christophe.grigri@lacoopcnv.com

- Nous vous invitons à ne pas remplir les cases CR3 et CR4 pendant le temps de préparation afin de rester complètement disponible au vivant du dialogue.
- Pendant le dialogue, restez collé.e à l'instant présent et dans la focale des besoins...

Le stress des examens

Il est possible que l'idée même d'une "certification" génère du stress, en lien peut-être avec vos expériences d'interrogations, d'examens et autres passages au tableau... ou plus globalement, par peur du jugement.

Lors de cette journée de formation, vous avez été invité.e à repérer et accueillir craintes et inquiétudes en lien avec l'évaluation et à aller jusqu'au bout du processus en trouvant des stratégies pour satisfaire vos besoins de sécurité, de détente,... C'est un champ d'exploration intéressant qui vous permettra, au-delà même de ce rendez-vous, de grandir en confiance en soi.

Les formatrices et formateurs en CNV, certifiés du CNVC, ont conscience de ce qui peut se jouer pour vous : ils prennent le temps de vous accueillir dans ce que vous vivez. Par ailleurs, vous ne serez pas jugé.e avec " ce qui est bien ou mal ". Il s'agit de valider des compétences installées à partir d'observations (issues du relevé du verbatim par l'évaluateur dans la grille). Les feedbacks et les retours qui vous seront faits seront de vraies pistes d'amélioration de votre pratique.

Donc, au-delà de cette notion d'examen, la certification au dialogue proposée par La Coop CNV peut être vécue comme un point d'étape pour vérifier ses acquis et continuer à avancer... **En effet, la Communication NonViolente est un chemin de conscience qui se poursuit tout au long de sa vie !**

S'entraîner

CR1 - CR2 Préparation au dialogue	Autoempathie CR1	Verbaliser son intention relationnelle (en lien avec ses valeurs)	5			20
		Nommer une émotion en lien avec la situation de travail	5			
		Traduction d'au moins un de ses jugements en besoin	10			
Reliance empathique CR2	Reliance empathique CR2	Description sous forme d'observation de la situation de travail donnée	5			20
		Hypothèse sur au moins une émotion de l'autre dans la situation en question	5			
		Hypothèse sur au moins un besoin de l'autre dans la situation en question	10			
CR3 Dialogue centré sur les besoins	Ecoute empathique avec reformulation d'au moins un besoin de l'autre (à la forme interrogative)		15			40
		Expression authentique avec verbalisation d'au moins un de ses besoins	15			
		Synthèse Priorisation d'un besoin important pour chacun et validation	10			
CR4 Conclure	S'accorder avec son interlocuteur sur une stratégie pouvant répondre au deux besoins priorités (et remerciements)		15			20
		Précisions des conditions de suivi des engagements (et remerciements)	5			

S'entraîner

Quelques situations pour s'entraîner

• Vous êtes membre d'une équipe projet chargée d'organiser une journée de spectacles de rue pour votre ville. Depuis un mois, vous avez tenté, sans succès, de planifier une réunion pour avancer. De guerre lasse, vous avez contacté des troupes pour vérifier leur disponibilité et demander des devis. Lors d'une réunion des acteurs du projet, vous présentez vos avancées. Marc vous répond : "En fait, toi tu fais équipe avec toi-même !"

• Vous travaillez au secrétariat d'un centre hospitalier. Après avoir accueilli des patients pendant 3 heures, vous profitez d'une petite accalmie pour aller vous chercher un café à la cuisine des personnels pour vous rebooster : une infirmière arrive et vous dit : "tu n'as rien trouvé de mieux que de t'absenter alors que c'est le rush à l'accueil !"

• Vous êtes en train de monter un collectif de jeunes retraités au service des petites entreprises pour apporter votre expertise dans le domaine technique, économique, commercial, ... à moindre coût. Avec votre associé, vous vous êtes mis d'accord sur les procédures et sur les critères de recrutement au sein de votre futur réseau car vous souhaitez offrir le meilleur service possible. Vous recevez ce matin un sms de votre associé : "Il faut recruter ces 4 personnes pour le réseau. Appelle-les de toute urgence." Sont joints au SMS, les noms et numéros de téléphone. C'est la première fois que vous entendez le nom de ces 4 personnes !

• Vous êtes salarié dans une entreprise à but d'emploi. Alors que vous attrapez les clefs de la camionnette et votre blouson pour faire une livraison, la secrétaire vous dit : "Tu es bien sûr que tu n'as rien oublié ? Tu oublies toujours quelque-chose..."

• Vous êtes prêtre dans une communauté d'une grande ville. Une paroissienne ne comprend pas que vous ne célébriez pas des messes traditionnelles en latin... Elle vous l'a redit hier : "C'est pas normal de célébrer en français, mon père. Notre église est l'église ROMAINE ! Le latin est la seule langue liturgique car elle nous relie tous au-delà des frontières !"



• Vous travaillez dans une association sportive où vous occupez bénévolement de l'entraînement des tout petits. Martin, éducateur sportif salarié, n'a pas prévenu qu'il serait absent pour l'entraînement des ados. Vous avez dû gérer les questions, remarques et déception des jeunes en même temps que votre activité avec les bouts-de-choux ! Quand vous en avez parlé à Martin, il vous a répondu : "c'est bon, on ne va pas en faire un plat : il y avait juste à leur dire que je n'étais pas là et les renvoyer chez eux."

• Vous êtes membre d'une équipe d'éducateurs au service d'adultes porteurs de handicap mental et vous bénéficiez de réunions mensuelles d'analyse des pratiques qui vous paraissent cruciales. Vous venez de recevoir un mail de la responsable d'établissement : "Bonjour, je vous informe qu'il n'y aura pas de réunions d'analyse de pratiques pour le semestre à venir. Nous avons tous beaucoup trop de choses à faire."

• Vous avez créé un cabinet d'orthophonie : votre jeune associée vient de faire le choix de ne travailler que 3 jours par semaine pour s'occuper davantage de ses enfants. Vous lui avez demandé comment elle allait honorer les RV des patients qu'elle suit au long cours. Elle vous répond : "tu n'auras qu'à les reprendre, toi..." Sauf que vous refusez déjà du monde.

• Vous enseignez dans un groupe scolaire Montessori. A la récréation, une petite est tombée dans la cour. Alors qu'elle pleurait à chaudes larmes, votre collègue lui a dit " Arrête maintenant, tu nous casses les oreilles !" C'est la première fois que ça arrive, mais clairement, ce n'est pas dans les valeurs que vous portez ensemble !

• Vous travaillez dans un centre d'accueil pour les femmes victimes de violences conjugales. Une collègue vient de vous demander d'échanger vos jours d'astreinte et quand vous lui avez répondu que ce n'était pas possible, elle vous a dit : "toi, tu ne sais pas rendre service..."

Notes

Règles d'usage de la certification

La certification "Dialoguer avec la Communication NonViolente - CNV - pour mieux coopérer" permet de valider un premier niveau d'intégration de la CNV via des compétences au dialogue utiles pour déployer la qualité relationnelle au travail et la coopération. Elle peut être citée dans votre CV pour valoriser vos capacités au dialogue, en cohérence avec les valeurs humanistes qui vous animent.

Cette certification n'est pas une certification à transmettre la CNV, ni à faire des sensibilisations ou des initiations à la CNV.

La Coop CNV un Organisme de formation coopératif au service de l'efficience et du bien-être au travail

Née en 2019, La Coop CNV rassemble des formateurs en Communication NonViolente certifiés du CNVC qui ont fait le pari de construire et déployer ensemble un organisme de formation coopératif. Certifiée Qualiopi au titre de la catégorie "actions de formation", La Coop CNV est un organisme de formation professionnelle continue. Spécialisée en Communication NonViolente, elle propose des formations à toutes celles et ceux qui souhaitent développer leurs compétences relationnelles et comportementales.

En complément de la formation professionnelle, La Coop CNV propose une série de prestations complémentaires (audit, conseil, analyse de pratique, coaching et médiation) visant à soutenir les collectifs de travail dans les différentes étapes de leur développement.

Nous suivre sur  - Notre site internet : lacoopcnv.com

Formatrices et formateurs certifiés du CNVC

Actuellement, de nombreux consultants et formateurs citent la CNV dans leurs compétences. Les seuls formatrices et formateurs reconnus pour transmettre la Communication NonViolente sont celles et ceux qui sont certifiés du CNVC (Center for NonViolent Communication), seule structure habilitée à reconnaître une transmission de la CNV en accord avec le process et l'éthique de son fondateur.

Les formateurs certifiés du CNVC renouvellent chaque année une certification qui a nécessité plusieurs années de formation pour incarner le processus. Ils sont engagés dans un travail de feedbacks avec leurs pairs qui garantit un haut niveau de qualité et de cohérence avec le processus qu'ils transmettent.

A La Coop CNV, les formateurs qui transmettent la CNV sont tous certifiés du CNVC.

Conception, rédaction-Secrétariat de Rédaction : Véronique Pardonnet, formatrice certifiée du CNVC

Mise en page et illustrations : Alyette de Slane

Relecture : Guillemette Porta, Florence Guimezanes, Christophe Grigri

La Coop CNV, à l'origine du cursus CPF " Dialoguer avec la CNV pour mieux coopérer ", est propriétaire de toute l'ingénierie pédagogique, documents et exercices pratiques. Aucun usage, autre que votre entraînement personnel, n'est autorisé sous peine de poursuites.