

Intitulé de la certification

DIALOGUER AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV) POUR MIEUX COOPERER

Description de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié

La certification « **Dialoguer avec la CNV pour mieux coopérer** » s'adresse à tout candidat souhaitant mettre en œuvre, dans ses relations de travail, les valeurs humanistes et coopératives (bienveillance, écoute, confiance, altérité) affichées par son entreprise. Quel que soit l'interlocuteur (collègue, hiérarchique, subordonné, client, fournisseur, sous-traitant, ...) cette certification valide la compétence du candidat à préparer, mener et conclure un dialogue professionnel à partir des besoins mutuels, y compris ceux liés aux situations de handicap, pour les couvrir au mieux par un plan d'actions coopératives.

Référentiels

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C1 - Se préparer au dialogue professionnel , en clarifiant son intention relationnelle dans une situation de travail donnée, puis en nommant les émotions et les besoins en jeu pour soi, afin de s'engager dans l'échange à partir d'une posture ouverte et sincère .	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.
C2 – Considérer le vécu relationnel de son interlocuteur , dans la situation de travail donnée, en différenciant les faits des interprétations, puis en formulant des hypothèses sur ses émotions et sur ses besoins, afin d'aborder le dialogue professionnel dans le respect des besoins de chacun .	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.	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.
C 3 – Mener le dialogue professionnel à partir des besoins mutuels y compris ceux liés aux situations de handicap afin d'aboutir à un accord sur ceux à prioriser , en alternant séquences d'écoute empathique (avec reformulation des besoins de l'autre) et séquences d'expression de ses propres besoins, puis en validant avec son interlocuteur les besoins prioritaires à couvrir dans la situation de travail donnée.	L'autre formateur présent remplit au fur et à mesure du jeu de rôle la grille d'évaluation annexée au règlement de certification. Cette mise en situation permet au jury d'évaluer la capacité du candidat à préparer, mener et conclure un dialogue professionnel à partir des besoins mutuels, y compris ceux liés aux situations de handicap, pour les couvrir au mieux par un plan d'actions coopératives (Cr1 Cr2, Cr3, Cr4)	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.
C4 - Conclure le dialogue professionnel par un plan d'actions coopératives afin d'assurer la satisfaction durable des besoins priorités en s'accordant avec son interlocuteur sur les actions à mettre en œuvre puis en validant avec lui les conditions de suivi des engagements respectifs dans la situation de travail donnée.	Préparation = 5 mn Interaction = 15 mn Entretien final = 10 mn	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 respectifs.