



**Pascale Molho Formations**

Pascale Molho

Formatrice certifiée CNV

*écouter le coeur  
autrement*

# La Communication NonViolente pour les acteurs de la santé et de la Relation d'Aide ou d'Accompagnement

Formation animée par le Dr Pascale Molho,  
formatrice certifiée par le Centre pour la Communication NonViolente  
pour toutes les personnes impliquées dans une relation d'accompagnement,  
que ce soit de manière professionnelle ou bénévole

Formation de base sur 6 jours

à Paris les 15-17 octobre et 26-28 novembre 2010

## **1ère partie : 15-17 octobre 2010**

« S'écouter soi pour mieux accompagner l'autre - les bases  
de la CNV appliquées à la relation d'aide »

## **2ème partie : 26-28 novembre 2010**

« L'écoute empathique et la posture en relation d'aide »

## La Communication NonViolente \*

ou « CNV » est une démarche pratique fondée sur la prise de conscience de ce qui entrave ou facilite la communication.

Grâce à un processus clair et concret, en 4 étapes, chacun peut repérer ce qui suscite de la souffrance (voire même de la violence) et développer une qualité d'écoute et de dialogue qui favorise la clarté, l'empathie et réveille l'élan de coopérer.

De par sa nature et sa structure, ce processus installe un climat de confiance d'où découlent des relations simples authentiques, à la fois dans le respect de soi, de l'autre et des autres. Il s'ensuit que chacun reprend naturellement sa responsabilité, et cette sensation de pouvoir faire quelque chose pour améliorer sa situation est essentielle pour sortir du stress, de l'impuissance et de la dépression.

Le bénéfice est à la fois individuel et collectif : des relations plus fluides, plus simples et enrichissantes, favorisant la créativité et l'efficacité, prévenant la souffrance, les conflits inutiles et l'épuisement professionnel plus connu sous le nom de « burn out ».

La CNV est souvent utilisée dans le but d'améliorer l'efficacité des entretiens d'aide, les accompagnements individuels ou d'équipes, les coachings, les médiations dans la sphère sociale ou familiale et dans la gestion de conflits.

Elle est aujourd'hui enseignée dans une soixantaine de pays par des formateurs certifiés dont l'animatrice Pascale Molho.

*\*Le créateur de la Communication NonViolente, Marshall Rosenberg, docteur en Psychologie, a été de longues années collaborateur de Carl Rogers*

## Pourquoi une formation à la Communication NonViolente\* dans le domaine de la santé et de la relation d'aide ?

D'après Carl Rogers et les psychologues humanistes, c'est avant tout la qualité de la relation d'accompagnement qui permet le changement. La formation proposée ici s'appuie sur les découvertes et les expériences de Marshall Rosenberg en ce qui concerne l'écoute spécifique de l'accompagnateur. Son écoute est en effet totalement centrée sur l'autre tout en étant également centrée en lui-même afin de rester en contact avec ses propres perceptions et intentions pour un accompagnement bienveillant et authentique. A partir de cette posture de base, l'accompagnateur dirige son attention empathique sur la découverte des besoins qui animent la personne et qui sont les leviers de son évolution. Acquérir et s'entraîner à cette compétence présente un réel défi.

Cette approche permet un accompagnement à la fois proche et dans le respect de l'intégrité, du rythme et de l'autonomie de la personne.

## Quels sont les bénéfices que vous pouvez attendre de cette formation ?

### **Pour chacun individuellement**

§ Une diminution du stress, du « burn-out », et même de la dépression, grâce à la reconnaissance et à la prise en considération de ses propres besoins et de son rythme, avec une meilleure gestion de son énergie et de ses ressources.

§ Plus d'attention et d'énergie pour l'essentiel et donc épanouissement dans son travail et dans sa vie en général.

### **Dans les relations soignant-soigné :**

§ Des relations plus fluides et ouvertes avec les patients d'où une nette augmentation de la satisfaction dans la relation soignant - soigné, ainsi qu'une meilleure observance des traitements et une plus grande efficacité thérapeutique.

§ Un gain de temps et plus grande précision diagnostique rapportée par les médecins généralistes, grâce à une compréhension plus rapide des besoins des patients

§ Une diminution sensible de l'agressivité et des plaintes médico légales

### **Dans la relation entre collègues et la collaboration au sein des équipes :**

§ Diminution des tensions, des non-dits et des conflits en équipe, et surtout un renforcement de la cohésion et de la coopération, d'où une augmentation du plaisir de travailler ensemble.

§ Une plus grande efficacité et satisfaction dans les réunions, du fait d'une meilleure écoute et d'une capacité de chacun à exprimer besoins et demandes de manière claire.

§ Une grande économie d'énergie pour les cadres quand les membres de l'équipe prennent leurs responsabilités et résolvent eux mêmes leurs différends. Les cadres peuvent donc se plus concentrer sur le soutien et le développement des compétences de leurs équipes.

## Objectifs généraux de la formation

dans des métiers au service de l'humain en souffrance la CNV permet d'apprendre :

### Au niveau individuel

- à mieux prendre soin de soi et à tenir compte de ses limites, afin d'être disponible pour autrui à partir d'un état de bien-être intérieur et non de stress.
- à contribuer à donner pleinement sa place à la personne en souffrance et lui permettre de prendre conscience de sa part de responsabilité dans l'amélioration de sa santé.
- des moyens supplémentaire de garder son attention sur l'humain malgré les contraintes du quotidien et des techniques heureusement de plus en plus performantes.

### Au niveau collectif

- à développer un climat de confiance et de soutien entre collègues, quel que soit le rôle de chacun.
- à repérer les facteurs de stress, de démotivation et d'épuisement et pouvoir y remédier en mettant en oeuvre des solutions simples, efficaces et à la portée de tous qui améliorent l'ambiance de travail, la collaboration et la qualité des soins.

## A qui s'adresse cette formation ?

Le stage proposé ici s'adresse à toute personne impliquée de manière professionnelle ou bénévole dans la relation d'aide, désireuse de renouveler son approche thérapeutique ou d'accompagnement par l'écoute empathique et de réfléchir à la posture en relation d'aide.

## Pré-requis et organisation du cursus

- Aucun pré-requis.
- La formation se déroule sur 2X 3 jours afin de pouvoir approfondir les mises en applications et les exercices pendant chaque session, et de permettre une intégration pendant l'intersession, et de reprendre en deuxième session les difficultés et sessions qui auront été rencontrées

## Approche pédagogique

La formation a pour but pédagogique de permettre aux participants d'être auteurs de leur évolution. Après un apport théorique la formation devient très interactive. Tous les exercices prévus permettent aux participants de travailler sur des situations de leur vie quotidienne et d'intégrer rapidement ce qu'ils ont appris.

## Dispositif d'évaluation

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.

Il est demandé aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de chaque stage, dans les intersessions.

### Evaluation formative

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 chaque module, une feuille d'évaluation sera remise aux stagiaires leur permettant d'évaluer leurs 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 modules suivants aux besoins spécifiques du groupe.

## Documents et supports pour les stagiaires

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.

## Domaines d'applications

La formation décrite ci-dessus ouvre la possibilité à chacun de conjuguer la CNV avec son approche de base ou habituelle dans les situations suivantes :

- L'accompagnement individuel et la relation d'aide
- Le coaching individuel et d'équipe
- Les consultations médicales ou paramédicales
- Les groupes de paroles, les analyses de pratiques
- L'enseignement
- La gestion des conflits et la médiation.

## La Formatrice

### **Pascale Molho :**

Femme et médecin, la dimension humaine a toujours été au cœur de son exercice professionnel car souffrance physique et morale sont, pour elle, intimement liées voire indissociables.

Ce sont des formations spécifiques en soins palliatifs qui lui ont permis de découvrir les enjeux et les subtilités de la relation d'accompagnement.

En 1994, elle a fait la rencontre de Marshall Rosenberg, le créateur de la Communication Non Violente.

Cette rencontre a marqué un tournant décisif dans sa vie professionnelle et personnelle. Elle s'est formée en accompagnant Marshall Rosenberg à travers le monde pendant 2 ans et a commencé à transmettre la CNV en France à partir de fin 1996. Ainsi elle a contribué et contribue au développement des formateurs CNV en France.

Depuis 10 ans elle exerce comme thérapeute et formatrice consultante en communication et relation d'aide. Elle intervient auprès de publics divers : personnels hospitaliers, réseaux de médecins généralistes, métiers de la justice, institutions à caractère social, ainsi que dans les entreprises. Elle accompagne des équipes et également des personnes en individuel, ainsi qu'en médiation de couples.

## Aspects organisationnels

### Durée, dates et lieu du cursus de 2010

Dates : Le cursus proposé comporte 2x 3 jours : 15-17 octobre et 2010 et 26-28 novembre 2010. Les deux parties sont indissociables

Horaires : De 9h15 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, soit 7h par jour et total de 42 heures

Lieu : Les stages ont lieu à Paris au

### Conditions financières

Frais pédagogiques :	3 jours x2
Particuliers	576 €
Libéraux et petites associations locales	918 €
Institutions et entreprises	2100 €

### Informations et inscriptions

#### Pour les inscriptions :

Pascale Bart, 09 71 21 85 47  
secretariat-MGPM@orange.fr

#### Contact pour les informations sur le contenu du cursus :

Pascale Molho  
[pmformations@orange.fr](mailto:pmformations@orange.fr)  
06 12 41 53 12/01 45 26 20 95  
[http/ pascalemolho.com](http://pascalemolho.com)

# Objectifs et contenu de la formation

## Module 1 : 15-17 octobre 2010

« S'écouter soi pour mieux accompagner l'autre - les bases de la CNV appliquées à la relation d'aide »

Compléter et renouveler son approche thérapeutique par l'écoute empathique en commençant par soi.

### **§ Objectifs spécifiques :**

A la fin de cette première session, chaque participant sera capable

- d'utiliser les bases de la CNV pour clarifier et ce qui se passe en lui avant d'aller vers l'autre.
- d'exprimer avec des mots simples son vécu, et ses limites le cas échéant
- de repérer les différentes possibilités de recevoir les messages d'autrui, afin de mesurer l'impact des interprétations
- de différencier l'écoute empathique des attitudes habituelles de conseil ou de réassurance
- de se ressourcer

### **§ Contenu :**

- Repérer les différenciations clefs de base :
  - . *observation / interprétations ou jugements*
  - . *sentiments / impressions ou évaluations,*
  - . *besoins / stratégies,*
  - . *demandes / exigences*
- Comprendre le rôle et les liens des émotions, des sentiments et des besoins dans notre fonctionnement quotidien.
- Découvrir les 4 manières d'exprimer, d'entendre et de comprendre un vécu.
- Clarifier puis exprimer ce qui se passe en soi et formuler des demandes claires.
- (Re)découvrir comment exprimer et recevoir des remerciement sincères et en faisant la différence avec la recherche d'approbation ou les techniques de manipulation.

## 2<sup>ème</sup> session : 26-28 novembre 2010

« l'écoute empathique et la posture en relation d'aide »

### § **Les objectifs**

A la fin de cette deuxième session, chaque participant sera capable

- d'approfondir la capacité de s'accueillir avec empathie afin de développer plus d'autonomie et de responsabilité
- de dialoguer d'une façon respectueuse, suscitant compréhension mutuelle et collaboration

### § **Contenu :**

- Approfondir l'empathie et l'auto-empathie, ressentir les effets sur soi et sur l'autre
- Formuler son point de vue avec clarté et authenticité, afin de susciter un dialogue fructueux en alternant expression de soi et écoute de l'autre
- Accueillir avec empathie la parole ou le silence des patients et de leurs proches et savoir l'exprimer avec simplicité.
- Acquérir des attitudes permettant de rester en lien tout en se protégeant lors de situations plus difficiles, afin de garder de la bienveillance dans les échanges lors de situations émotionnellement chargées
- Dire non avec authenticité et respect.
- Découvrir l'importance de savoir se donner et échanger des appréciations pour nourrir l'estime de soi, le besoin de reconnaissance et soutenir la dynamique d'équipe
- Développer sa créativité dans (la) les manières de prendre soin de ses besoins

## Références

- Les mots sont des fenêtres (ou bien des murs), Éditions La Découverte et Jouvence, Marshall Rosenberg
  - La CNV au quotidien, Éditions Jouvence, Marshall Rosenberg
  - Cessez d'être gentil, soyez vrai, Éditions de l'Homme, Thomas d' Ansembourg
  - La Communication NonViolente dans le domaine de la santé, Pascale Molho dans « Nonviolence Actualité », n°271, nov./déc. 2003
  - L'apport d'une communication empathique dans l'éducation des personnes atteintes de maladies chroniques, Pascale Molho, « Diabète Education », vol. 9/3, 1999
  - Empathic Communication for Health Care Providers, Marshall Rosenberg et Pascale Molho, « Hemophilia », 1998(4), 335-340.
  - La Communication NonViolente : une approche équilibrée et constructive des relations au service des soignants et des patients. P Molho, Revue Francophone de Gériatrie et de Gérontologie. Septembre 2006 ; XIII, n°127 : 376-381
-