

# Communiquer autrement pour mieux coopérer - les bases de la Communication NonViolente en contexte professionnel et/ou citoyen : module 1



7 JOURS en 3 MODULES

animé par Estelle BESSIN, formatrice et consultante en communication et dynamique collective.

## Programme détaillé de formation

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Cette formation s'adresse à tout professionnel désireux de développer des relations humaines et de management de qualité dans son milieu professionnel :

- dirigeants,
- managers,
- chefs de projet,
- cadres,
- responsable d'équipe,
- DRH,
- animateurs de réseau, etc.

### QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS ?

Cette formation vise à permettre aux stagiaires de :

- construire et maintenir des relations constructives avec leurs partenaires, les usagers, leurs clients, leurs équipes et collègues,
- optimiser leurs capacités de communication avec leurs interlocuteurs quels que soient leur place et statut dans l'organisation, en conjuguant confiance, clarté, respect et donc efficacité,
- augmenter leur stabilité émotionnelle et l'accès à leurs ressources
- entendre les besoins comme des leviers de motivation des personnes et des équipes,
- "dédramatiser" les situations de désaccord ou de conflit pour les transformer en opportunité de dialogue,
- prendre du recul et se recentrer sur l'essentiel pour être plus présent.

### QUELS SONT LES DOMAINES D'APPLICATION ?

La CNV offre la possibilité à chacun de conjuguer la confiance et la clarté (et donc l'efficacité) dans les situations suivantes :

- l'encadrement et le management,
- l'écoute des clients, des équipes, des partenaires
- l'animation et la participation aux réunions d'équipe et de projet,
- les entretiens individuels, de fonctionnement et d'évaluation,
- la gestion des conflits et la médiation.

La CNV permet également de contribuer à prévenir le burn-out.

Perspectives plurielles

Maison des métiers du livre, chez Rézo4, 4 avenue de l'observatoire 04300 Forcalquier

SIRET: 395 335 680 00041 - N° de formation : 93 04 0079204 auprès de la Préfecture de Région PACA  
www.cnvc.org - www.cnvpaca.fr - www.cnvformations.fr

## D'OÙ VIENT LA DÉMARCHE UTILISÉE ?

Fondée sur la prise de conscience de ce qui entrave ou facilite la communication, la Communication NonViolente (CNV) est un processus développé depuis les années 60 par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique, ancien collaborateur de Carl Rogers.

Cette démarche repose sur une pratique du langage qui renforce l'aptitude à conserver ses qualités de communication, même dans des conditions difficiles ou de stress.

À travers un travail sur la manière d'observer, de percevoir et de s'exprimer, l'utilisation du processus permet et maintient un dialogue sincère et respectueux, évitant malentendu et sous-entendu.

Grâce à des repères précis et simples, cette approche est accessible à tous et porteuse de solutions durables.

Aujourd'hui, la CNV est diffusée et enseignée dans une soixantaine de pays par 600 formateurs certifiés, dont Estelle Bessin. Tous ces formateurs interviennent dans les entreprises, administrations et autres organisations, les établissements scolaires, de la petite enfance et de l'animation, les services sociaux, hôpitaux et prisons, la police et l'armée, les associations.

La liste complète des références de *Perspectives plurielles* est disponible sur demande.

## QUELS SONT LES CONTENUS ABORDÉS ?

Voici les contenus à titre indicatif. Notre pédagogie étant construite à partir des besoins des participants, les thèmes peuvent éventuellement être abordés dans un ordre différent.

### **Module 1 : INTRODUCTION aux bases d'une communication axée sur la clarté**

Les objectifs :

- connaître le processus de la Communication NonViolente
- découvrir comment s'exprimer de manière claire, efficace et en stimulant la confiance
- connaître les 4 manières de recevoir un message
- savoir exprimer une appréciation.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 1 :

- les fondements du processus de la Communication NonViolente
- les 4 temps du processus
- les facteurs qui coupent le dialogue et ceux qui permettent une communication de qualité
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 1 :

- les besoins en tant que levier de motivation individuelle
- exercices pratiques d'écoute et d'expression à la fois claires, précises et respectueuses.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 2 :

- l'expression d'une appréciation
- exercices pratiques d'expression
- la formulation de demandes claires et à même de susciter de la coopération.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 2 :

- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- les différents types d'écoute et d'expression au quotidien - évaluation du module.

## **Module 2 : l'OUVERTURE au DIALOGUE ou les bases d'une collaboration de confiance**

Les objectifs :

- savoir clarifier l'essentiel
- savoir poser les bases d'une collaboration claire et de confiance durable en écoutant l'autre.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 3 :

- les conditions d'un dialogue constructif
- l'affirmation de soi de manière naturelle, cohérente et respectueuse - exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 3 :

- la reformulation axée sur les besoins, base d'une écoute réelle
- l'écoute et la reconnaissance des besoins mutuels, bases du dialogue constructif
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 4 :

- la reprise du dialogue
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 4 :

- les ressources personnelles pour rester calme et serein - exercices pratiques
- évaluation du module.

## **Module 3 : La PRATIQUE du DIALOGUE ou les défis de la communication interpersonnelle**

Les objectifs :

- savoir conjuguer clarté, responsabilité, confiance dans la collaboration même en situation délicate
- savoir préserver qualité de la relation et du travail.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 5 :

- identifier les difficultés rencontrées lors de situations difficiles : donner des feedbacks, exprimer ou recevoir des refus, sortir des tensions nées par exemple de points de vue très différents, silences, ...
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 5 :

- la compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous, et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés
- exercices pratiques de clarification, d'écoute, d'expression.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 6 :

- l'équilibre entre écoute et expression au service de la clarté
- la reconnaissance basée sur les faits, levier d'évolution et d'efficacité
- exercices pratiques d'expression dans un dialogue en situation délicate.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 6 :

- l'expression d'un refus à une demande d'un collaborateur, un collègue, un responsable, tout en préservant la qualité de collaboration
- exercices pratiques d'écoute dans un dialogue en situation délicate.

Thèmes abordés lors de la matinée du jour 7 :

- la restauration du dialogue, même en situation délicate
- la recherche de solutions créatives, ancrées dans les besoins des acteurs de l'organisation

Perspectives plurielles

Maison des métiers du livre, chez Rézo4, 4 avenue de l'observatoire 04300 Forcalquier

SIRET: 395 335 680 00041 - N° de formation : 93 04 0079204 auprès de la Préfecture de Région PACA  
www.cnvc.org - www.cnvpaca.fr - www.cnvformations.fr

- exercices pratiques d'écoute dans un dialogue en situation délicate.

Thèmes abordés lors de l'après-midi du jour 7 :

- le processus de CNV au service de l'efficacité et de clarté dans les réunions - exercices pratiques d'écoute dans un dialogue en situation délicate
- bilan individuel de la formation et objectifs d'application.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ?

La formation est construite de manière à permettre aux stagiaires d'être acteurs de leur formation.

Elle propose les bases de la CNV en 3 modules de manière à favoriser une intégration progressive et la pratique. Le module 1 ne demande aucun pré-requis ; le module 2 a pour pré-requis 2 jours de formation aux bases de la CNV par un formateur certifié-e du CNVC ; le module 3 requiert 4 jours.

*Perspectives plurielles* adapte ses modalités pédagogiques aux objectifs de la formation et à ses stagiaires grâce à 3 démarches concomitantes :

1. conception d'un scénario pédagogique ; chaque étape est la + petite possible en amont de la formation et ajustée au fur et à mesure
2. alternance entre transmission auditive, visuelle et expérientielle
3. enseignement basé sur des notions clefs.

Ainsi, la formation alterne :

- apport théorique succinct
- démonstration
- débriefing de la démonstration avec complément d'apports sur le sens ou la méthodologie
- pratique
- débriefing de la pratique et dernier apport récapitulatif
- et mouvements.

Les démarches utilisées favorisent la mémorisation, la compréhension.

La formation se déroule en salle avec tout ou partie des supports suivants pour soutenir, illustrer et rythmer l'animation :

- bloc de conférence, feutres de 8 couleurs différentes
- marionnettes, serre-têtes, lunettes, girafe en bois articulée
- affiches au sol, cartes, musique, livres, ardoises, cartes postales, pelotes de laine
- consignes détaillées de jeux de rôle et supports personnel d'activité.

L'encadrement pédagogique est assuré par la formatrice : ingénierie de formation, animation, lien avec les employeurs et les OPCA.

La gestion administrative est partiellement déléguée à notre sous-traitante Martine Jouvin : accueil téléphonique, réponse aux mails de demande d'information, gestion des inscriptions et des désistements, réservations de salle, envoi des convocations, réservation des déjeuners et des hébergements, diffusion des informations suite à la session.

## QUEL EST LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION ?

L'évaluation que nous proposons se déploie tout au long de la formation permettant ainsi d'identifier les acquis des stagiaires, leurs compétences et d'adapter les exercices aux attentes spécifiques des stagiaires. Elle permet aussi 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 durant les intersessions.

De plus, cette évaluation est co-produite avec les stagiaires eux-mêmes.

Cet aspect a une fonction pédagogique en soi, car pouvoir reconnaître ses avancées et ses acquisitions est un facteur d'intégration de nouvelles aptitudes.

Évaluation en fin de formation :

- à la fin de la formation, une feuille d'évaluation de compétences est remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis ;
- une deuxième évaluation permet d'évaluer les modalités pédagogiques et le contenu de la formation, de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire pour adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants.

## QUELS DOCUMENTS ET SUPPORTS SERONT REMIS AUX STAGIAIRES

Chaque stagiaire reçoit un livret comprenant :

- un rappel des principaux éléments théoriques, des listes de vocabulaire, des schémas
- des fiches techniques permettant de s'exercer seul à l'aide d'exercices concrets
- une feuille de route de fin de formation
- une bibliographie mise à jour et des suggestions de site web.

## QUAND ET OÙ ?

Dates :

- **Module 1 : Introduction ; jeudi 2 et vendredi 3 mai 2019 (2 jours)**
- **Module 2 : Ouverture au dialogue ; jeudi 23 et vendredi 24 mai 2019 (2 jours)**
- **Module 3 : pratique du dialogue ; du mercredi 12 au vendredi 14 juin 2019 (3 jours)**

Lieu : **Le Mistral, 11 impasse Flammarion 13001 Marseille .**

Horaires : **de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30**, soit 7h par jour de formation et un total de **49** heures.

## QUI EST LA FORMATRICE ?

### Estelle BESSIN

Urbaniste et responsable Qualité, elle a une expérience de 20 ans dans les petites et moyennes entreprises et au service de collectivités territoriales, en tant que consultante, manager, formatrice interne, responsable qualité, consultante externe.

Elle a également fondé l'habitat groupé *Les colibres*, et assuré des missions d'accompagnement de groupes porteurs de projet d'habitat groupé.

Depuis 2014, elle est formatrice certifiée en Communication NonViolente du *CNVC*.

Depuis 2015, elle a rejoint *A-Certif* et gère l'organisme de formation du parcours de certification, au sein d'une équipe d'une vingtaine de membres qui expérimente l'auto-gouvernance.

Formations initiales :

1. Gestion des entreprises (DESCAF, Ecole de Commerce, Marseille, 1991)
2. Aménagement et Développement local (DESS, Institut d'Aménagement Régional, 1992)
3. Langue et civilisation chinoise (Licence, Université d'Aix-Marseille, 1997).

Formations complémentaires :

1. Communication NonViolente depuis 2001, soit un total de **175** jours de formation (liste détaillée consultable sur demande) ; formatrice certifiée par le CNVC depuis **2014**
2. Pédagogie Montessori de 2006 à 2009
3. Clefs du vivre ensemble, Diana Leafé Christian, 2011 et 2012.

Elle est engagée dans des démarches d'intervision et de formation continue.

## QUELLES CONDITIONS FINANCIÈRES ?

Vous pouvez vous inscrire par module de 2 jours ou pour les 3 modules ( 3 jours) qui forment la formation aux bases de la CNV.

Si vous êtes intéressé-e, nous vous invitons à nous contacter pour que nous puissions vous communiquer le bulletin d'inscription qui stipule nos conditions financières, nos conditions générales de vente et le règlement intérieur, puis vous envoyer un devis.

Pour des raisons d'organisation, nous vous sommes reconnaissants de vous inscrire de préférence avant le **19/04/2019**.

## QUI CONTACTER ?

Pour vous inscrire, recevoir un devis ou de plus amples informations, vous pouvez contacter :

Estelle BESSIN pour Perspectives Plurielles  
chez Rézo4, Maison des métiers du livre, 4 avenue de l'observatoire 04300 Forcalquier  
[estelle.bessin@cnpaca.fr](mailto:estelle.bessin@cnpaca.fr) [www.cnpaca.fr](http://www.cnpaca.fr)