

Mieux communiquer pour mieux coopérer - les bases de la Communication NonViolente



6 JOURS en 3 MODULES
animé par Estelle Bessin, formatrice certifiée du CNVC.

Programme détaillé de formation

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Cette formation s'adresse à tout professionnel :

- désireux de développer sa qualité de communication interpersonnelle
- ou pour qui la communication et l'accueil de la personne est au centre de ses préoccupations.

Par exemple, ceux qui cherchent à :

- établir des relations humaines et un management relationnel basé sur la confiance et la clarté
- développer une pratique d'accompagnement avec un juste équilibre entre proximité et distance pour une réelle relation de confiance
- animer un groupe et faire émerger de la coopération.

QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS ?

Cette formation vise à permettre aux stagiaires de :

- connaître ce qui facilite ou entrave la communication
- améliorer le climat relationnel : prévenir ou résoudre les conflits
- renforcer la coopération : donner du sens au travail de chacun
- renforcer la créativité dans les équipes,
- faciliter les contacts avec les partenaires : meilleure qualité du service offert aux bénéficiaires de ce service (qu'ils soient clients, usagers, patients ou adhérents).

QUELS SONT LES DOMAINES D'APPLICATION ?

La Communication NonViolente (CNV) s'applique dans les domaines suivants :

- les situations de communication interpersonnelle :
- les accompagnements de situations délicates, de médiation, de gestion des conflits
- la prévention des conflits et de la violence
- la clarification de situations complexes
- les supervisions et analyse de pratiques
- l'accueil de personnes en situation de crise ou de fragilité
- l'écoute des clients et des équipes
- l'animation de réunion de suivi
- les entretiens individuels, de fonctionnement et d'évaluation
- la prévention du 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 au processus de la Communication NonViolente

Les objectifs :

- connaître le processus
- découvrir comment clarifier, puis exprimer ce qui se passe pour soi
- savoir formuler des demandes claires et entendables
- savoir exprimer un remerciement, une appréciation
- connaître les 4 manières de recevoir un message.

Thèmes abordés lors de la 1ère demi-journée du jour 1 :

- les fondements du processus de la Communication NonViolente
- les 4 points du processus de Communication NonViolente
- les fonctions constructives et vitales de nos émotions et besoins
- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- 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 la 2ème demi-journée du jour 1 :

- l'identification des sentiments et besoins
- exercices pratiques d'écoute et d'expression à la fois claires, précises et respectueuses.

Thèmes abordés lors de la 1ère demi-journée du jour 2 :

- les différents types d'écoute et d'expression au quotidien
- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- la formulation de demandes claires et à même de susciter de la coopération
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de la 2ème demi-journée du jour 2 :

- l'expression de remerciement ou d'une appréciation
- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- évaluation du module.

Module 2 : l'ouverture au DIALOGUE

Les objectifs :

- savoir clarifier, puis exprimer ce qui se passe pour soi
- savoir écouter ce qui se passe pour son interlocuteur
- savoir établir un lien avec l'autre en formulant une demande
- savoir dialoguer.

Thèmes abordés lors de la 1ère demi-journée du jour 1 :

- les conditions d'un dialogue constructif
- exercice pratique de co-construction du cadre de la formation
- les obstacles à la communication
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de la 2ème demi-journée du jour 1 :

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

Thèmes abordés lors de la 1ère demi-journée du jour 2 :

- les différents types de demande
- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- les dialogues délicats
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de la 2ème demi-journée du jour 2 :

- les ressources personnelles pour rester calme et serein
- exercice pratique
- choix de ses priorités et de stratégies adaptées
- exercice pratique
- évaluation du module.

Module 3 : La PRATIQUE du DIALOGUE

Les objectifs :

- savoir clarifier, puis exprimer ce qui se passe pour soi dans des situations difficiles
- savoir écouter ce qui se passe pour son interlocuteur dans des situations difficiles
- savoir dialoguer en portant son attention sur le rythme
- savoir apprendre à partir de ses blocages
- savoir entendre et exprimer un refus.

Thèmes abordés lors de la 1ère demi-journée du jour 1 :

- identifier les difficultés rencontrées lors de situations difficiles : colère, silence, jugements et interprétations hâtives, feed-backs, ...
- exercices pratiques d'écoute et d'expression en situation difficile.
- le début de dialogue avec quelqu'un d'absorbé dans son propre univers
- exercices pratiques d'écoute et d'expression.

Thèmes abordés lors de la 2ème demi-journée du jour 1 :

- impact des étiquettes sur le dialogue
- exercices pratiques d'écoute et d'expression
- les mécanismes et les fonctionnements humains en cause lors de dialogues difficiles : silences, jugements et interprétations hâtifs, donner des feedbacks, ...
- exercices pratiques de clarification de ce qui se passe pour soi en situation difficile
- les 4 éléments de la CNV appliqués au dialogue en situation difficile
- exercices pratiques.

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

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.

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

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 : du vendredi 1er au samedi 2 mai 2020 (2 jours)**
- **Module 2 : ouverture au dialogue ; du vendredi 5 au samedi 5 juin 2020 (2 jours)**
- **Module 3 : pratique du dialogue ; du vendredi 2 au samedi 3 octobre 2020 (2 jours)**
- **Demie-journée de feed-backs individualisés le dimanche 4 matin (0,5 jours)**

à Forcalquier

Lieu : **Maison des Métiers du Livre, 4 avenue de l'observatoire 04300 Forcalquier .**

Horaires : **de 9h15 à 12h45 et 14h15 à 17h45**, soit 7h par jour de formation et un total de **42 heures**.

QUI EST LA FORMATRICE ?

Estelle BESSIN

D'abord urbaniste et responsable Qualité, elle a une expérience de 20 ans de conseil aux collectivités territoriales au sein de TPE et de PME, en tant que consultante, directrice d'agence, 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, Aix, 1992)
3. Langue et civilisation chinoise (Licence, Université d'Aix-Marseille, 1997).

Formations complémentaires :

1. Communication NonViolente depuis 2001, soit un total de **205** 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 Leafe 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 (6 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 **27/04/2020**.

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@cnvpaca.fr et inscriptions.coopcnav@gmail.com www.cnvpaca.fr