

Mieux communiquer pour mieux coopérer

Programme détaillé

Parcours de formation de 7 jours (49 heures)

3 modules de 2 jours, espacés de 1 à 2 mois, suivis d'une journée de consolidation quelques mois après le dernier module.

Qu'est ce que la Communication NonViolente ?

La **Communication NonViolente (CNV)** est un processus de communication pragmatique et efficace, qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre. Cette approche favorise la coopération et la résolution de conflits.

La CNV est une approche qui enrichit et potentialise les autres démarches professionnelles de management et de communication. Elle est enseignée et appliquée dans de nombreuses institutions : entreprises, administrations, hôpitaux, structures sociales et éducatives.

Elle a été mise au point par **Marshall B. Rosenberg**, docteur en psychologie, élève et collaborateur de **Carl Rogers**, rédacteur de nombreux livres dont «Les mots sont des fenêtres ou bien des murs ».

Public visé

Ce cursus s'adresse à toute personne désireuse de développer des relations humaines et de management de qualité dans son milieu professionnel : dirigeants, managers, chefs de projet, cadres, responsables d'équipe, DRH, animateurs de réseau, éducateurs.

Pré requis

Aucun

Objectifs de la formation

Cette formation permet de développer une communication qui favorise la coopération dans son environnement professionnel, contribue à une efficacité individuelle et collective.

Elle s'appuie sur le processus de Communication NonViolente (CNV).

Cette formation permet au stagiaire de :

- ✓ Optimiser ses capacités de communication avec ses interlocuteurs quels que soient leur place et statut dans la structure, en conjuguant confiance, clarté, respect et efficacité.
- ✓ Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles
- ✓ Construire et maintenir des relations constructives avec ses équipes, collègues, supérieurs hiérarchiques...
- ✓ Entendre les émotions et les besoins comme des leviers de motivation des personnes et des équipes
- ✓ Identifier et dépasser un malentendu ou une situation bloquée en opportunités de dialogue constructif
- ✓ Identifier un conflit et proposer une voie de résolution
- ✓ Favoriser la coopération et la créativité dans les relations professionnelles
- ✓ Contribuer de manière constructive au travail en équipe et à l'efficacité des réunions
- ✓ Mettre en place, pour lui-même ou ses collaborateurs, des actions de prévention de l'épuisement professionnel

Stephan Crestani Formation, 24 Avenue de la Madrague de Montredon - 13008 Marseille

Déclaration d'activité : 93131750113 - N° de Siret : 530 284 066 00061

Secrétariat : Delphine Ferrara, Coustarras – 11160 LEPINASSIERE

Stephan.crestani.formation@gmail.com – 06 27 77 69 57

- ✓ Mettre en place, pour lui-même ou ses collaborateurs, des actions d'évaluation efficaces
- ✓ Augmenter sa stabilité émotionnelle et sa sérénité.

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 usagers et des équipes,
- les réunions d'équipes et la conduite de projets,
- les entretiens individuels, de fonctionnement et d'évaluation,
- les gestions des conflits et la médiation,
- l'éducation,
- le coaching et l'accompagnement.

Déroulé

Module 1 : Les bases d'une communication fondée sur la clarté et la confiance – 2 JOURS

Comment construire une communication fondée sur une expression claire et une écoute de qualité?

Thèmes abordés au jour 1 : les bases de la communication

- Les enjeux de la communication en environnement professionnel (relations hiérarchiques, travail en équipe et en projet, relations aux clients, fournisseurs) : créer des relations de coopération durable
- Clarification des intentions d'évolution individuelles des participants en matière de communication
- La place de l'intention et de l'attention dans la communication
- Les obstacles à une communication claire et génératrice de confiance
- Les habitudes de langage et leur impact sur la communication
- Les besoins en tant que leviers de motivation individuelle et partagée
- La fonction positive des émotions et des besoins et valeurs en environnement professionnel
- Limites de l'expression à sens-unique, savoir détecter quand l'écoute est nécessaire
- Les attitudes d'écoute (Porter/Rosenberg) : avantages, inconvénients et différences avec l'empathie

Thèmes abordés au jour 2 : l'expression claire et authentique

- La communication en quatre temps : faits/sentiment/besoin/demande (processus CNV)
- La place du corps et du non-verbal dans la communication : centrage et congruence
- Savoir distinguer les faits des pensées
- La formulation de messages et de demandes claires, recevables et négociables
- La demande : clé d'une dynamique d'évolution continue
- Les demandes de connexion et demandes d'action et leur usage
- Se mettre au diapason de son interlocuteur : l'écoute empathique
- Savoir faire un feedback positif pour transmettre ses valeurs et développer la confiance
- Bilan du stage et pistes de pratique d'ici le module suivant

Module 2 : Les entretiens individuels, bases d'une collaboration claire et de confiance durable – 2 JOURS. **Comment créer ou restaurer les conditions du dialogue, même en situation délicate ?**

Thèmes abordés au jour 1 : élaborer un bilan constructif et apaiser les tensions relationnelles

- Préparer un bilan d'étape et/ou de collaboration :
 - place des feedbacks positifs pour (s')encourager dans l'évolution
 - apprendre de ses succès comme de ses erreurs
- Pratiquer l'écoute et la reformulation centrée sur les besoins
- Les situations difficiles : reproches, colères, silences,... comment les décoder pour les transformer ?
- Apaiser une tension : 4 manières de recevoir un message difficile
- L'expression sereine de ce qui se passe en soi-même et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés

Thèmes abordés au jour 2 : préparer et aborder un entretien avec aisance

- Les ressources personnelles pour rester calme et serein y compris en situation de stress
- (se) préparer (à) un entretien délicat
- La clarification personnelle préalable : l'auto-empathie
- Instaurer le climat propice à l'ouverture du dialogue
- Amorcer le dialogue avec aisance : plusieurs possibilités et choix
- Bilan du stage et pistes de pratique d'ici le module suivant

Module 3 : Les défis de la communication et l'optimisation des réunions – 2 JOURS **Comment instaurer participation et créativité dans la communication interpersonnelle et collective ?**

Thèmes abordés au jour 1 : se positionner avec clarté et construire des solutions coopératives

- Clarifier ses priorités
- L'expression d'un refus d'une demande d'un collaborateur, collègue ou responsable tout en préservant la qualité de collaboration
- Construire une décision équilibrée grâce au dialogue intérieur
- Besoins personnels, besoins liés à la fonction et besoins organisationnels
- La recherche de solutions créatives, ancrées dans les besoins des acteurs de l'organisation

Thèmes abordés au jour 2 : favoriser le dialogue, la participation et l'intelligence collective

- L'usage des demandes de connexion au service du dialogue
- Comment faciliter l'expression de chacun afin de favoriser le dialogue
- 8 points clefs d'un dialogue gagnant-gagnant
- Application à l'entretien (manager-collaborateur, client, autre).
- Le processus CNV au service de la participation et de la productivité des réunions
- Les différentes phases d'animation d'une réunion et les facteurs-clef de succès de chacune
- La posture de l'animateur
- Un processus de co-développement CNV pour mobiliser l'intelligence collective
- Bilans individuels de la formation et domaines d'application

Journée de consolidation des acquis et d'approfondissement des pratiques – 1 JOUR
Comment ancrer durablement les apprentissages et renforcer leur mise en œuvre dans les situations professionnelles du quotidien ?

Thèmes abordés :

- Faire le bilan des expériences vécues depuis les trois modules de formation.
- Identifier les acquis, les évolutions et les difficultés rencontrées dans les relations professionnelles.
- Approfondir la pratique de l'auto-empathie, de l'expression authentique et de l'écoute empathique.
- Travailler à partir de situations professionnelles concrètes apportées par les participants.
- Renforcer la capacité à traverser les tensions et les désaccords de manière constructive.
- Identifier les leviers permettant de développer durablement la coopération au sein des équipes.
- Définir des pistes d'action individuelles et collectives pour poursuivre l'intégration des apprentissages.

Modalités

La formation se déroule sur 7 jours (49 heures), répartis en trois modules de 2 jours, espacés de 1 à 2 mois, suivis d'une journée de consolidation organisée quelques mois après le dernier module.

Le calendrier et les modalités d'organisation sont définis en concertation avec l'organisation bénéficiaire.

Encadrement pédagogique

La formation est animée par Stéphan Crestani, formateur certifié en Communication NonViolente (CNV) par le CNVC depuis 2017.

Formateur et consultant en relations humaines depuis 2010, il accompagne les personnes et les organisations dans le développement d'une communication favorisant la confiance, la coopération et la qualité des relations professionnelles.

Son approche privilégie l'expérience et la mise en pratique, afin de permettre aux participants de développer des compétences directement mobilisables dans leur environnement professionnel.

Méthodes pédagogiques

La formation a pour but pédagogique de permettre aux participants d'être auteurs de leur évolution. Elle alterne apports théoriques, démonstrations par le formateur, études de cas pratiques partant des situations amenées par les participants, exercices d'entraînements concrets, jeux de rôles et mises en situations.

Les démarches utilisées sont résolument interactives avec des apports théoriques succincts. Chaque thème abordé fera l'objet de mise en situation concrète et permet ainsi aux participants d'intégrer rapidement ce qu'ils ont appris.

La formation se déroule en présentiel, dans une salle adaptée aux échanges et aux exercices pratiques, équipée d'un paperboard.

Des fiches pratiques seront remises aux stagiaires.

Dispositif d'évaluation

L'évaluation se déploie tout au long de la formation. Elle permet ainsi de suivre les acquis des stagiaires et leurs compétences et d'adapter les exercices de formation en fonction de cela.

Il est demandé aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de chaque formation entre les modules.

Nous mettons en œuvre une évaluation 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 puissant facteur d'intégration de nouvelles aptitudes. Le faire dans un groupe hétérogène, favorise le co-apprentissage.

L'évaluation se déroule donc de la manière suivante :

- ▶ **En début de module**, si nécessaire, évaluation de l'application que le stagiaire a fait de la formation précédente dans son environnement professionnel.
- ▶ **En cours de formation**, à la fin de chaque séquence, réactualisation des acquis par le stagiaire, complétée si besoin par le formateur.
- ▶ **A la fin de chaque module**, évaluation réalisée par le stagiaire de manière orale ou écrite, qui comprendra au minimum les rubriques suivantes :
 - Rappel des objectifs individuels de début de formation.
 - 3 apports principaux que le stagiaire retient de la formation.
 - Ce que le stagiaire se demande de mettre en œuvre dans son environnement professionnel suite à cette formation.
 - Retours permettant à Stephan Crestani d'améliorer ses dispositifs de formation.

Cette évaluation sera complétée d'une **évaluation orale en grand groupe** qui permet d'enrichir l'évaluation du stagiaire des retours du formateur et éventuellement d'autres stagiaires.

La journée de consolidation permet également d'évaluer la mise en application des acquis dans l'environnement professionnel, d'identifier les compétences développées et les éventuels besoins d'approfondissement.