



Communiquer autrement pour mieux coopérer

Les bases de la Communication NonViolente® en contexte professionnel et citoyen

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 soutient le développement de l'intelligence émotionnelle des participants, aussi, pour être pleinement profitable, elle suppose d'être prêt à rencontrer ses émotions.

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 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.

D'OÙ VIENT LA DÉMARCHE UTILISÉE ?

La Communication NonViolente (CNV) est basée sur la pratique d'un processus élaboré par Marshall Rosenberg, ancien collaborateur de Carl Rogers. Elle est aujourd'hui enseignée dans une soixantaine de pays par des formateurs certifiés dont Isabelle Desplats.

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.

A 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 transformations durables.

Durée: 56.00 heures (8.00 jours)

Profils des apprenants

- Cette formation 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, avocats, médiateurs, éducateurs, coach...

Prérequis

Isabelle Desplats Formation - Turquoise consult | 48 avenue de Rome MONTPELLIER 34080 | Numéro SIRET: 52118055400045

Numéro de déclaration d'activité: 9134 0730334 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Secrétariat et inscriptions : Delphine FERRARA, Coustarras – 11160 LESPINASSIERE - secretariatidf@gmail.com – Tel 06 27 77 69 57

- Sans pré requis pour le module 1, les modules (1, 2 et 3) de ce parcours sont progressifs. Pour participer au module supérieur, le stagiaire devra valider les modules précédents.

Objectifs pédagogiques

- 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...

Contenu de la formation

- Module 1 : Les bases d'une communication fondées sur la clarté et la confiance – 3 JOURS Comment construire une communication fondée sur une expression claire et une écoute de qualité?
 - 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
 - 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
 - Jour 3 : l'écoute empathique et l'appréciation
 - 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
 - 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 ?
 - 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
 - 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– 3 JOURS** Comment instaurer participation et créativité dans la communication interpersonnelle et collective ?
 - Jour 1 : de la clarté personnelle au positionnement clair dans la collaboration
 - 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
 - Jour 2 : l'identification des besoins pour co-construire des solutions
 - Besoins personnels, besoins liés à la fonction et besoins organisationnels
 - La recherche de solutions créatives, ancrées dans les besoins des acteurs de l'organisation
 - 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).
 - Jour 3 : la CNV au service de la dynamique collective
 - 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

Organisation de la formation

Isabelle Desplats Formation - Turquoise consult | 48 avenue de Rome MONTPELLIER 34080 | Numéro SIRET: 52118055400045

Numéro de déclaration d'activité: 9134 0730334 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Secrétariat et inscriptions : Delphine FERRARA, Coustarras – 11160 LESPINASSIERE - secretariatidf@gmail.com – Tel 06 27 77 69 57



Equipe pédagogique

Isabelle Desplats, Formatrice

Après un parcours de management en entreprise puis de conseil auprès de porteurs de projets sociétaux innovants, Isabelle Desplats est depuis 15 ans formatrice en communication, relations humaines et intelligence collective. Elle accompagne les personnes et les équipes dans le développement d'une posture de leadership coopératif.

Elle est certifiée en CNV© depuis 2005, formée à la sociocratie (EIDC 2008), à l'Holocratie™ (praticien 2012) et psycho-praticienne certifiée depuis 2015 au modèle IFS (Internal Family Systems), puissant outil de développement du potentiel individuel. Sa formation pluridisciplinaire lui permet de former et d'accompagner aux trois niveaux interdépendants : personnel, interpersonnel et collectif.

Co-fondatrice de Colibris, l'association citoyenne initiée par Pierre RABHI, elle en a assuré la présidence puis la direction jusqu'en 2015. Elle y a accompagné le déploiement d'une gouvernance participative au sein des principaux organes de décision du mouvement et continue de participer à ses orientations.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Chaque stagiaire reçoit un livret de formation et des fiches pédagogiques qui peuvent enrichir ce livret. Le livret comprend :
 - Les apports théoriques principaux de la formation
 - Des fiches techniques permettant de s'exercer seul à l'aide d'exercices concrets entre les modules ou pendant la formation
 - Des fiches d'exercices, des fiches cadres de jeux pédagogiques permettant l'expérimentation en formation
 - Une bibliographie
- Apports théoriques
- Exemples concrets tirés de l'expérience de la formatrice
- Démonstrations par la formatrice
- Analyses et méta communication sur ce qui se passe en formation, la formation étant elle-même un champ d'application des acquis de formation
- Analyses et études de cas issus de la vie professionnelle des stagiaires
- Ateliers de réflexion ayant pour but la prise de recul et la préparation des exercices pratiques
- Exercices pratiques
- Jeux de rôles et mises en situation
- Matériel pédagogique varié :
 - Paper board
 - Musiques
 - Marionnettes
 - Pistes de danse CNV
 - Roues des émotions
 - Fiches techniques d'exercices
 - Jeux pédagogiques
 - Outils de gestion du cadre de formation (outils de gestion du temps, de la circulation de la parole...)
 - Mobilier mobile de la salle de formation et des salles de travaux en petits groupes pour favoriser la dynamique de formation (chaises faciles à déplacer)

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Observation du travail dans les groupes de travail
- Mises en situation

Isabelle Desplats Formation - Turquoise consult | 48 avenue de Rome MONTPELLIER 34080 | Numéro SIRET: 52118055400045

Numéro de déclaration d'activité: 9134 0730334 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Secrétariat et inscriptions : Delphine FERRARA, Coustarras – 11160 LESPINASSIERE - secretariatidf@gmail.com – Tel 06 27 77 69 57



- Chaque module de formation se termine par une évaluation orale individuelle, en petits groupes ou en grand groupe, complétée si besoin par le formateur, qui permet à chaque stagiaire de :
 - Evaluer les acquis du module de formation
 - Évaluer les difficultés rencontrées et réactualiser ses objectifs de progression
 - Mettre en perspective les acquis de la séquence pour application dans son environnement professionnel, dans le respect de la confidentialité créée dans chaque sous groupe.
- Quizz en ligne
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Accessibilité et délais d'accès

Inscription en ligne via le site www.isabelle-desplats-formation.com : formulaire d'inscription à remplir. Nous vous adresserons un contrat ou une convention de formation. Pour les particuliers, les inscriptions sont validées dans l'ordre d'arrivée des contrats et du règlement des arrhes. Pour les entreprises, les inscriptions sont validées à réception de la convention signée.

Les inscriptions sont ouvertes dans la limite du nombre de places disponibles. Si le stage est complet, nous vous proposerons une place en liste d'attente.

Personnes en situation de handicap

Nous avons à cœur de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous êtes dans cette situation, nous sommes à votre écoute pour faciliter votre formation. Merci de nous consulter au préalable afin de prévoir une salle accessible aux personnes à mobilité réduite ou d'aménager le contenu et le support de formation à votre handicap.

Delphine Ferrara : secretariatidf@gmail.com - 06 27 77 69 57

Qualité et indicateurs de résultats