

## Programme de formation

### Mieux communiquer pour mieux coopérer

**Formation à une communication  
et à un management relationnel  
basés sur la confiance et la clarté**

**Cursus d'approfondissement en Communication NonViolente®**  
*adapté au contexte des entreprises et des organisations.*  
**5 sessions : 2 j. + 2 j. + 3 j. + 2 j. + 3 j. = 12 jours, soit 84 h./stagiaire.**

#### Public visé :

Cette formation s'adresse à toute personne (dirigeants, managers, chefs de projet, cadres, responsable d'équipe, DRH, animateurs de réseau, .... :

- ayant à développer ses compétences relationnelles et de management coopératif,
- ayant à assumer des responsabilités de conduite de changement ou/et d'animation de groupe, d'équipe, de projet.

#### Domaines d'application

La formation décrite ci-dessous ouvre la possibilité à chacun de conjuguer la confiance et la clarté (et donc l'efficacité) dans les situations suivantes :

- L'encadrement, le management, l'animation d'équipe.
- L'écoute des partenaires (collaborateurs, clients, hiérarchie, fournisseurs, ...) et la collaboration avec les équipes
- L'animation des réunions, des projets et des réseaux
- La gestion des conflits et la médiation.

#### Pré-requis :

6 jours d'introduction à la communication NonViolente

Communication NonViolente

## Démarche utilisée

La démarche CNV traverse cette formation qui prend en compte des approches complémentaires de management et d'accompagnement apportées par les formateurs ou pratiquées par les stagiaires.

*La Communication Non Violente (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 (tels Véronique Brusorio, Kristin Lowagie-Puget (Marseille), et **Françoise Keller et Thierry Mourman** Lyon).*

*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 solutions durables.*

La CNV est donc une approche qui enrichit et potentialise ces autres démarches managériales et d'accompagnement. Elle est enseignée et appliquée dans de nombreuses institutions comme les entreprises, les hôpitaux, les structures sociales, l'école et dans le monde entier.

Si la CNV est simple à comprendre, elle demande un entraînement régulier pour devenir un réel savoir être susceptible de modifier les relations et le climat social. L'utilisation de la CNV dans les entreprises et les organisations demande un approfondissement et des compétences complémentaires. C'est ce que nous proposons d'aborder dans ce **cursus d'approfondissement**.

## Objectifs généraux

- Développer ses compétences relationnelles et de communication au service de la coopération, des visions partagées, des apprentissages et de la conduite des changements
- Installer une efficacité durable dans le travail dans le respect de chacun et des missions de l'entreprise
- Clarifier et déterminer sa posture en tant que responsable qui choisit de manager par la confiance
- S'organiser soi-même et se coordonner aux autres pour permettre coopération et mieux-être collectif au travail
- Construire sa place au sein de l'organisation (entre hiérarchie, collègues et collaborateurs)
- Améliorer la gestion temps/énergie dans son propre travail, dans les rencontres et réunions.

## Contenus de formation

### Module 1 :

**Comment se clarifier, s'affirmer, et mener sa vie professionnelle dans la confiance ?**

*Objectifs : Piloter sa vie professionnelle et articuler ses différents niveaux de besoins. Identifier son leadership et s'affirmer au quotidien*

- Les différents facteurs de motivations basés sur les besoins de la personne dans son environnement de travail.
- Les postures et les zones de responsabilité d'un cadre en lien avec ses valeurs
- Les prises de décisions respectueuses du fonctionnement individuel au sein de l'organisation.
- Accueillir un refus et pouvoir dire « non » sans compromettre la coopération.

### Module 2

**Comment organiser sa vie et ses différents rôles avec sa boussole et en lien avec la mission de son organisation ?**

*Objectifs : Identifier les principes du management basé sur la confiance*

*Clarifier son positionnement (Vision, mission, rôles, objectifs) dans son organisation et gérer ses priorités*

*Mener des entretiens qui tiennent compte des motivations*

*Donner des feed-back et de la reconnaissance basée sur les faits*

- Gestion du temps et des priorités
- Médiation intérieure et prise de décision
- Les principes de base et le fonctionnement d'un management basé sur la confiance et la clarté (écoute, authenticité, capacité à faire des demandes, à dire non, à encourager,...).
- Les types d'entretiens individuels et leur utilisation (entretien de fonctionnement, d'évolution, de recadrage, ...) et l'usage des feedback comme base d'un accord commun de fonctionnement
- Apprendre à partir de ses erreurs et de ses réussites.

### Module 3

**Comment progresser en équipe, dans la coopération et le mieux-être au travail ?**

*Objectifs : Créer les conditions d'émergence de l'intelligence collective*

*Développer savoir-être et savoir-faire au service de la dynamique et de la fécondité des réunions*

*Créer un fonctionnement d'équipe ou de réseau avec la prise en compte des ressources de chacun, au service de la coopération et des objectifs communs.*

- La transition d'un management pyramidal vers un management par les compétences et la complémentarité : le passage du « pouvoir sur » au « pouvoir avec » les personnes.
- Les apports, la « valeur ajoutée » de la CNV au service du travail collectif (entretiens, réunions, ...)
- Expérimentation de réunions, avec les fonctions clés des différents rôles.
- Les prises de décisions communes respectueuses du fonctionnement humain en organisation
- Les facteurs de ressourcement des équipes et des réseaux.

#### Module 4

### **Comment « naviguer » dans l'organisation avec ses collaborateurs, sa hiérarchie, ses collègues etc... ?**

*Objectifs : Se positionner dans l'organisation et ses acteurs*

Donner du sens au travail et à ses messages  
Savoir jouer des complémentarités dans une équipe  
Accompagner les décisions et les changements

- La gestion des liens entre les besoins des personnes, des équipes et des organisations
- Présentation des pièges présents dans la communication avec la hiérarchie,
- La confiance et la sincérité plutôt que les peurs !
- L'impact des liens informels et transversaux dans la communication et l'accès à l'information
- Internet, téléphone portables : le meilleur usage !!

#### Module 5

### **Comment développer ensemble (avec collègues, hiérarchie, collaborateurs), des processus-clés pour des organisations plus « agiles » et respectueuses ?**

*Objectifs : Connaître et savoir mettre en place des processus clés qui favorisent l'intelligence collective dans les organisations.*

Savoir articuler la CNV avec le fonctionnement des organisations (structures, règles de fonctionnement, circuits de décision, d'information et de régulation)

Savoir formuler de manière constructive des propositions d'amélioration et savoir gérer l'impact de ses propositions

Clarifier sa contribution, son domaine de responsabilité, et les limites de son action. *Accompagner les décisions et les changements*

- Les différents circuits de l'entreprise : décision, information, contrôle et régulation.
- Les principes de la cybernétique appliqués aux organisations
- Les différents lieux d'action (décisions, groupes d'amélioration, opérationnel) et les liens entre ces lieux
- La prise de décision, la médiation intérieure et le consentement
- Le développement d'équipes apprenantes.

## 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 : elle alterne des temps de partage d'outils et d'expériences, des exercices pratiques et jeux de rôles basés sur des situations concrètes apportées par les participants eux-mêmes, leur permettant d'intégrer rapidement ce qu'ils ont appris.
- Une formation compatible avec l'activité professionnelle du stagiaire :
- 12 jours répartis sur 1 an
- Une réelle dynamique de groupe maintient un rythme soutenu et facilite l'appropriation des acquis
- Une participation active favorise donc l'implication réelle de tous et la constitution d'une communauté d'apprentissage
- Une ouverture aux dimensions individuelles, collectives, organisationnelles du changement, de la communication et du management
- Une communauté d'échanges à distance accessible pendant toute la durée de la formation
- La formation alterne des temps de partages d'outils et d'expériences, des exercices pratiques et jeux de rôles basés sur des situations concrètes apportées par les participants eux-mêmes
- Les animateurs prennent aussi en compte une dimension corporelle pour développer une congruence entre communication verbale et non verbale, pour accroître centrage et bien être, et diminuer le stress
- Le nombre de participants est limité pour permettre un accompagnement de chaque participant.

## Encadrement pédagogique

Ce cursus est animé par des formateurs expérimentés : à Lyon St Priest il sera animé par Thierry Mourman et Françoise Keller qui s'appuient sur :

- Une certification en Communication NonViolente© par le CNVC
- Une certification en cours en gouvernance sociocratique
- Une expérience d'une vingtaine d'années en entreprises et organisations : RH, communication interne et externe, management, conduite du changement
- Une expérience de l'accompagnement en contexte professionnel : coaching, accompagnement d'équipes, formations en entreprises, associations et institutions, et ceci, dans différents secteurs d'activité.

Ils se réservent la possibilité d'inviter des formateurs complémentaires suivant les thèmes.

## 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.

## Evaluation formative

Nous mettons en œuvre une évaluation coproduite avec les stagiaires eux-mêmes. Celle-ci est partagée avec les formateurs et les pairs qui l'enrichissent de leurs feedbacks et de leurs suggestions.

Cette étape d'auto-évaluation et de feedbacks fait partie intégrante du processus de formation. 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 au sein du groupe favorise le co-apprentissage.

A l'issue de chaque session, chaque participant établit donc une auto-évaluation écrite, s'appuyant sur le processus CNV :

- Acquis principaux de la session
- Points d'appuis : observations, besoins satisfaits
- Axes d'amélioration : observations, besoins non satisfaits, plan d'action réaliste et réalisable
- Contributions à l'apprentissage collectif : apports concrets, études de cas.

## 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.

## Validation de la formation

Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire à l'issue de ce cursus.

## Coordonnées des formateurs

Thierry Mourman  
Françoise Keller

clemencesarl@aol.com 06 82 12 86 43  
francoise.keller@concertience.fr 06 81 53 17 79

## Durée, dates et lieux pour 2011

Le cycle proposé comprend 5 modules, soit de 2 jours, soit de 3 jours, = 12 jours.

### Mieux communiquer pour mieux coopérer :

Lyon St Priest :

24 et 25 mars 2011 (2 jours) mod 1 (jeudi et vendredi)  
19 et 20 mai 2011 (2 jours) mod 2 (jeudi et vendredi)  
27, 28 et 29 juin 2011 (3 jours) mod 3 (lundi, mardi et mercredi)  
22 et 23 septembre 2011 (2 jours) mod 4 (jeudi et vendredi)  
16, 17 et 18 novembre 2011 (3 jours) mod 5 (mercredi, jeudi et vendredi)

### Conditions financières

	<b>12 jours</b> (5 modules)
<b>Frais pédagogiques :</b>	
Particuliers	1044 €
Libéraux et petites associations locales	1 656 €
Institutions et entreprises	4200 €

### Informations et inscription

**Concertience sarl , Cité de l'Environnement,  
355 Allée Jacques Monod, 69800 Saint-Priest**

Organisme de formation n° 82 69 09335 69  
SIRET 492 097 415 025 000 11 – APE 8559A

**Contact :**

Françoise Keller  
06 81 53 17 79

[francoise.keller@concertience.fr](mailto:francoise.keller@concertience.fr) – <http://concertience.fr>

Adresse secrétariat et réservations : [secretariat@concertience.fr](mailto:secretariat@concertience.fr)