

# Programme de formation

## Communiquer autrement pour mieux coopérer

### Cursus d'approfondissement

**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 de 2.5j (14h + 4h) +2h, soit 92 h par stagiaire.**

#### **Public visé :**

Cette formation s'adresse à tout professionnel (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 animés par un formateur certifié par le CNVC. Il sera demandé au candidat d'écrire une lettre de motivation précisant ses attentes et intentions.

#### **Démarche utilisée**

**La démarche CNV** traverse cette formation qui prend en compte des approches complémentaires de management et d'accompagnement apportées par la formatrice 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 que Françoise Keller à 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.

## Contenu de formation

### Module 1

#### Comment piloter sa vie professionnelle ?

*Objectifs : Se positionner dans un contexte organisationnel. Piloter sa vie professionnelle, en articulant ses différents niveaux de besoins.*

- Mise en route du processus pédagogique du cursus
- Spécificité de la CNV en environnement organisationnel
- Les deux manières de gérer des préjugés
- Les différents facteurs de motivation dans un environnement de travail
- Processus de prise de décision respectueux de la personne et de l'organisation
- Favoriser la coopération à travers les tensions

### Module 2

#### Comment organiser ses priorités ?

*Objectifs : Clarifier son positionnement (vision, mission, rôles, objectifs) dans la vie professionnelle. Gérer ses priorités en lien avec sa mission.*

- Méthodologie de gestion du temps et des priorités
- Avantages et inconvénients de la gestion par l'urgence
- Discerner et exercer une médiation interne entre ses différents rôles
- Concilier ses priorités et celles de ses interlocuteurs
- Démarche d'amélioration continue de son agenda

### Module 3

#### Comment favoriser la coopération en équipe ?

*Objectifs : Favoriser la coopération dans les relations professionnelles et les désaccords. Contribuer à l'émergence de l'intelligence collective.*

- La « valeur ajoutée » de la CNV au service des relations professionnels et du travail collectif
- S'affirmer dans l'ouverture au dialogue
- Exercer son pouvoir et son leadership
- Pouvoir sur et pouvoir avec
- Dépasser les désaccords et les tensions pour favoriser l'intelligence collective
- Etre acteur en entretien individuel et en réunion
- Les facteurs de ressourcement des équipes

## Module 4

### **Comment développer les talents au service du collectif ?**

Objectifs :

*Se positionner dans l'organisation et ses acteurs (collaborateurs, hiérarchie, clients, fournisseurs, partenaires...).*

*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 accompagner le changement de culture dans l'organisation ?**

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 : 12,5 jours répartis sur 1 an ;
- Deux séances individuelles de suivi (1h30 par séance) aident le stagiaire à mettre en pratique les acquis de sa formation ;
- 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 Françoise Keller qui s'appuie sur :

- Une certification en Communication NonViolente® par le CNVC
- Une certification en gouvernance sociocratique par le CMS (Centre Mondial de Sociocratie)
- 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.
- Françoise Keller est auteure de « Pratiquer la Communication NonViolente » chez InterEditions, 2011, et de « Pratiquer la CNV au travail » (id), 2013 ;
- Elle se réserve 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.e 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 de la formatrice

Françoise Keller

francoise.keller@concertience.fr

06 81 53 17 79

## Durée et dates en 2014

**Le cycle proposé comprend 5 modules de 2,5 jours, et 2 heures de suivi individuel :**

Session 1 « Comment piloter sa vie professionnelle ? » : 21, 22, 23 mai (2,5j)

Session 2 « Comment organiser ses priorités ? » : 25, 26, 27 juin (2,5j)

Session 3 « Comment favoriser la coopération en équipe ? » : 17, 18, 19 septembre (2,5j)

Session 4 « Comment développer les talents au service du collectif ? » : 5, 6, 7 novembre (2,5j)

Session 5 « Comment accompagner le changement de culture dans l'organisation ? » : 10, 11, 12 décembre (2,5j)

et 2 heures de suivi individuel à planifier, à l'initiative du stagiaire, entre mai et décembre 2014.

## 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 29 – APE 8559A

**Contact :**

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