

Les bases de la Communication NonViolente
en contexte professionnel

COMMUNIQUER autrement pour mieux COOPERER

**Formation à une communication
basée sur la confiance et la clarté**

Cycle de base de 7 jours en 3 modules

Kristin Lowagie-Puget
Formatrice certifiée par le CNVC

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Elle 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, responsable d'équipe, DRH, animateurs de réseau, etc.

QUELS OBJECTIFS SONT VISÉS ?

- Construire et maintenir des relations constructives avec ses équipes, collègues, supérieurs hiérarchiques, ...
- Optimiser ses capacités de communication avec ses interlocuteurs quelles que soient leur place et statut dans la structure, en conjuguant confiance, clarté, respect et donc efficacité
- Augmenter sa stabilité émotionnelle et sa sérénité
- Entendre les émotions et les besoins comme des leviers de motivation des personnes et des équipes
- "Dédramatiser" les situations de désaccord ou de conflit pour les transformer en opportunités de dialogues
- Prendre du recul et se recentrer sur l'essentiel pour être plus présent

QUELS SONT LES DOMAINES D'APPLICATIONS ?

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 et des équipes,
- les réunions d'équipes et de projets,
- les entretiens individuels, de fonctionnement et d'évaluation,
- les gestions des conflits et la médiation.

D'OÙ VIENT LA DÉMARCHE UTILISÉE ?

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 dont Kristin Lowagie-Puget.

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.

QUELS CONTENUS VONT ÊTRE ABORDÉS ?

Module 1 : Les bases d'une communication basée sur la clarté et la confiance

Jeudi et vendredi : 27 et 28 septembre 2012

Comment clarifier sa communication, s'exprimer de manière claire, efficace en stimulant la confiance ?

Thèmes abordés au jour 1

- La communication en quatre temps : introduction au processus
- Les ingrédients de base de chaque communication et action

Thèmes abordés au jour 2

- La formulation de messages et de demande claires
- Le développement de ses capacités d'expression avec ses interlocuteurs quel que soit leur statut.
- La construction d'un savoir-être cohérent avec soi-même et sa mission

Module 2 : Les entretiens individuels bases d'une collaboration claire et de confiance durable

Jeudi et vendredi : 25 et 26 octobre 2012

Comment échanger en exprimant l'essentiel tout en préservant un lien de confiance mutuel ?

Thèmes abordés au jour 1

- Les entretiens individuels, comme opportunités d'écoute et d'échange privilégiés autour de la collaboration.
- Les besoins en tant que levier de motivation individuelle
- Le feedback, dire les choses difficiles avec clarté et tact

Thèmes abordés au jour 2

- Les différentes manières de garder le dialogue même en situation délicate et de points de vue très différents
- L'affirmation de soi de manière naturelle, cohérente et respectueuse de chacun
- La recherche de solutions créatives, ancrées dans les besoins des acteurs de l'organisation

Module 3 : Les défis de la communication interpersonnelle en préservant la qualité de la relation et du travail

Mercredi, jeudi et vendredi 21, 22 et 23 novembre 2012

Comment conjuguer clarté, responsabilité et confiance dans la collaboration des équipes même en situation délicate ?

Thèmes abordés au jour 1

- Les situations difficiles : donner des feedback, exprimer ou recevoir un refus, sortir des tensions, colères, silences,....
- La compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés

Thèmes abordés au jour 2

- L'expression d'un refus d'une demande d'un collaborateur, collègue ou responsable tout en préservant la qualité de collaboration
- Les ressources personnelles de chacun pour rester calme et serein

Thèmes abordés au jour 3

- La restauration du dialogue même en situation difficile
- Le processus CNV au service de l'efficacité et la clarté dans les réunions
- Bilan individuel de la formation et objectifs d'applications

QUELLES SONT LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ?

La formation est construite de manière à permettre aux participants d'être auteurs de leur évolution.

Elle alterne apports théoriques, analyses, exercices, études de cas pratiques partant des situations de la vie professionnelle et exercices d'entraînement concrets.

Les démarches utilisées sont résolument interactives avec des apports théoriques succincts.

Elles favorisent la créativité (jeux de rôles, expression verbale), la co-création et la prise de responsabilité.

Les exercices pratiques seront adaptés aux besoins et attentes de chacun.

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 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.

Il est demandé aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de chaque stage, dans les intersessions.

Evaluation formative

Nous mettons en œuvre une évaluation coproduite 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.

A la fin de la formation, une feuille d'évaluation sera remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis, les modalités pédagogiques et le contenu de la formation. Cette évaluation permet de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire et d'adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants.

ET APRÈS CE CYCLE ?

Ces 7 jours de base forment le pré-requis pour le cycle d'approfondissement au management relationnel : "Communiquer autrement pour mieux coopérer – approfondissement".

QUELS DOCUMENTS ET SUPPORTS SERONT REMIS AUX 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 mise à jour

QUAND ET OÙ ?

Le cycle proposé comporte de 3 modules, soit 7 jours.

Jeudi et vendredi : 27 et 28 septembre 2012

Jeudi et vendredi : 25 et 26 octobre 2012

mercredi, jeudi et vendredi : 21, 22 et 23 novembre 2012

Le cycle à lieu à Marseille .

Adresse de la formation : "Centre Mistral",
11, impasse Flammarion 13001 Marseille
<http://www.centre-le-mistral.fr/>

Les horaires

De 9h15 à 12h30 et de 14h à 17h45, soit 7 heures par jour et 49h pour le cursus

QUI EST LA FORMATRICE ?

Kristin Lowagie-Puget.

Psychologue, j'ai une expérience de plus de 30 ans dans les petites et grandes entreprises (Belgique et France) en tant que formatrice, consultante et coach en management et relations humaines

Depuis 2002 je suis également formatrice certifiée en Communication NonViolente par le CNVC

En parallèle j'assure en tant que psychologue pour le personnel depuis 10 ans des consultations au sein de différents Services Santé au Travail en lien étroit avec les médecins du travail.

Pour parfaire ma pratique je suis engagée dans des démarches d'intervision, de supervision et de formation continue.

Formation

Master et Agrégation en Psychologie et Pédagogie à l'Université de Gand en Belgique

Formations complémentaires :

- Programmation NeuroLinguistique, maître praticien - 1991 - R. Grinder, A. Linden et J.L. Hostert - Recherches et Interventions en Ressources Humaines - Bruxelles
- Analyse systémique des organisations - 1996 - C.F.I.P. - Bruxelles.
- Coaching et accompagnement - 1998 - Synergie et Evolution - Avignon
- Communication NonViolente, formatrice certifiée par le CNVC - 2002.
- Communication NonViolente et Accompagnement Individuel - H. Tappolet-Domergue

QUELLES CONDITIONS FINANCIÈRES ?

Afin de rendre la formation plus performante un engagement pour les 7 jours est demandé.

Frais pédagogiques à titre indicatifs:	7 jours (3 modules)
Particuliers	660 €
Libéraux et petites associations locales	1.050 €
Institutions et entreprises	2.754 €

Merci de vous inscrire de préférence avant le 21 juillet 2012.

QUI CONTACTER ?

Pour vous inscrire, recevoir une convention ou de plus amples informations vous pouvez contacter :

Kristin Lowagie-Puget

KLP - Formations

70, av de la Panouse V15 13009 Marseille

04 91 57 19 41 Klowagie@aol.com

KLP - Eurl

N°Siret : 529 567 125 00016 APE 8559A

Organisme de formation enregistré sous le n° 93 13 13866 13, auprès du préfet de la région Provence Alpes, Côtes d'Azur, la direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.