

OPTIMISER  
communication  
professionnel milieu.  
optimiser  
COMMUNICATION  
mmunication

# “COMMUNIQUER *autrement*

# pour mieux COOPÉRER”

**Apprendre à construire  
des relations  
de coopération durable**

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

Cycle de base de 8 jours en 3 modules (inter)

*Animé par Isabelle Desplats*



**Siège** 48 avenue de Rome 34080 MONTPELLIER  
**Bureau Paris** 27 rue Jacques Louvel Tessier 75010 PARIS  
Tél. 06 18 94 83 92  
Mail : [isadesplats@gmail.com](mailto:isadesplats@gmail.com)

## A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Elle s'adresse à tout professionnel occupant un poste nécessitant des compétences en communication interpersonnelle.

Elle est particulièrement destinée aux personnes désireuses de développer leur capacité à créer des relations humaines de qualité et de la coopération dans leur activité (managers, chargés de clientèle, chefs de projet, animateurs de réseau etc), tout comme dans leur vie personnelle.

## QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS ?

- ▶ Construire et maintenir des relations constructives avec ses différents interlocuteurs, internes et externes
- ▶ Repérer et maîtriser les obstacles à la fluidité de la communication
- ▶ Approfondir sa connaissance de soi-même et des fonctionnements humains
- ▶ Apprendre à s'exprimer sans agresser et à écouter sans s'effacer
- ▶ Développer une attitude responsable et proactive dans les relations
- ▶ Augmenter sa stabilité émotionnelle, sa sérénité et son centrage
- ▶ Transformer les situations de désaccord ou de conflit en occasions de dialogue constructif

## D'OÙ VIENT LA DÉMARCHE UTILISÉE ?

La Communication NonViolente (CNV<sup>®</sup>) 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 des 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 par des formateurs certifiés : 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 ».

# QUELS CONTENUS VONT ÊTRE ABORDÉS ?

## Module 1 3 jours

### **Les bases d'une communication constructive : conscience de soi, conscience de l'autre**

- Réaction ou construction ? Les modes de pensée et de langage qui ferment et ceux qui ouvrent
- La place centrale de l'intention et de l'attention dans la communication
- La communication en quatre temps
- Expression et clarté du message : parler pour être entendu ?
- L'écoute : ce qu'elle n'est pas ; différentes attitudes et pièges
- Se mettre au diapason de son interlocuteur : l'écoute empathique
- Savoir formuler un feed-back : la puissance de l'appréciation sincère

## Module 2 2 jours

### **Préparer un entretien et ouvrir le dialogue : conscience de « Nous »**

- Bilan personnel d'étape (à l'aide du processus CNV)
- Préparer un entretien, c'est d'abord se préparer soi-même : l'auto-empathie
  - En cas de tension, transformer nos réactions en posture constructive
  - Clarifier nos intentions et nos besoins
  - Identifier et formuler une demande claire
- Comment aborder un entretien avec aisance ? plusieurs options
- Créer (ou recréer) le climat propice à l'ouverture d'un dialogue
- S'assurer que le courant passe avant de passer à l'action
- Quatre manières de recevoir un message difficile

## Module 3 3 jours

### **Gestion des priorités, dialogue et dynamisation des réunions**

- Identifier ses priorités
- Savoir dire non, tout en préservant la coopération
- Entendre un non comme une occasion de recherche de solution constructive
- Les points-clefs du dialogue
- L'évolution des organisations et les conditions de l'intelligence collective
- Comment rendre les réunions participatives et productives ?
- Comment mobiliser l'intelligence collective pour progresser en équipe ?

## QUI ANIME ?

Les formateurs certifiés en CNV® vous proposent de découvrir le processus de la Communication NonViolente pour que vous puissiez l'appliquer à votre contexte professionnel, quel que soit votre champ d'action. Leur expérience variée leur a permis d'accompagner des personnes et des équipes dans des entreprises, associations et organisations dans différents secteurs d'activité. Ils vous aideront à intégrer une posture relationnelle qui développe la confiance et permet de vivre avec plus de sérénité les situations où les enjeux amènent trop souvent à s'oublier plutôt qu'à exister pleinement, au cœur d'un échange générateur de coopération durable.



Isabelle DESPLATS est formatrice en communication, relations humaines et intelligence collective. Elle accompagne les personnes et les équipes dans le développement d'un leadership porteur de sens et stimulant la coopération, en agissant aux trois niveaux intra personnel, interpersonnel et collectif. Formatrice senior certifiée en CNV® depuis 2005, elle est aussi formée à la sociocratie, à l'Holocratie® et au modèle IFS (internal Family systems), pratique puissante de développement du leadership intérieur dans laquelle elle est certifiée depuis 2015. Elle est co-fondatrice de Colibris, mouvement citoyen initié par Pierre Rabhi dont elle a assuré la présidence jusqu'en 2014.



## QUI CONTACTER ?

Inscriptions, conventions de formation professionnelle et programme auprès de notre secrétariat :

Delphine Ferrara

ISABELLE DESPLATS FORMATION

Coustarras - 11160 LESPINASSIERE

Email : [secretariatidf@gmail.com](mailto:secretariatidf@gmail.com) - Tél. : 06 27 77 69 57

Si vous souhaitez un échange préalable avec la formatrice, contactez Isabelle Desplats [isadesplats@gmail.com](mailto:isadesplats@gmail.com) Tél. : 06 18 94 83 92