



perfectionnement.com

FORMATION EN LIGNE

Titre de la formation

« Communiquer pour créer et nourrir le lien »

Selon l'approche de Marshall B. Rosenberg en communication non violente¹

Formateur

Robert Bouchard, formateur certifié et certificateur du CNVC²

Résumé de l'activité de formation

Cette formation a comme objectif principal de renforcer concrètement les habiletés relationnelles et de communication chez l'intervenant, et ce, au-delà du modèle théorique d'intervention utilisé. Elle invite à développer les leviers d'une communication qui vise une qualité de lien avec soi et avec le client —dans la bienveillance et la responsabilisation.

Lors du deuxième module, des moyens concrets seront proposés afin d'en arriver à mesurer et accroître son impact dans son rôle professionnel. Il sera également question de pouvoir transmettre au client un cadre de référence simple et concret qui lui permette de bonifier ses propres communications.

¹ La communication non violente (CNV) est un modèle de communication créé par Marshall B. Rosenberg. Elle contribue à l'évolution de notre compréhension de la nature humaine individuelle et collective. C'est un outil qui façonne les possibles, tant au niveau des structures que nous créons que la manière que nous avons de vivre l'interdépendance.

La CNV nous donne les moyens et la conscience nécessaires pour toucher ce qui nous déclenche, pour assumer la responsabilité de nos réactions et pour approfondir notre lien avec nous-mêmes et les autres.

Ce changement fondamental dans notre façon d'être en lien avec le sens de la vie repose sur un principe fondamental : derrière toutes nos actions se trouvent les besoins que nous cherchons à satisfaire. Les reconnaître contribue à une base commune de connexion à soi et à l'autre. Les reconnaître contribue également à la coopération et à la paix parce que de cette manière, nos similitudes l'emportent sur nos différences. Lorsque nous nous concentrons sur les besoins (*ce qui a de la valeur pour soi*), sans interpréter ou transmettre des critiques ou des blâmes, notre créativité se manifeste et des stratégies systémiques et durables émergent.

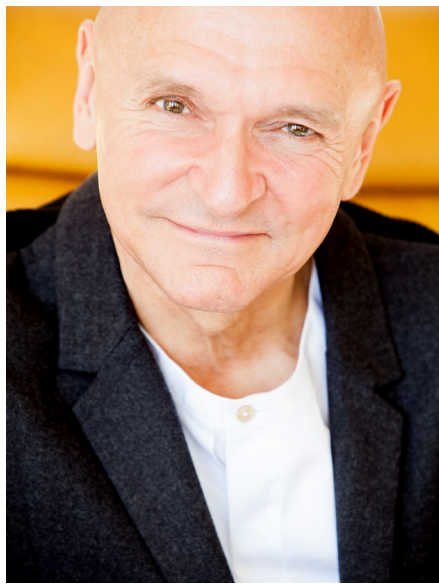
² Centre international pour la Communication NonViolente — www.cnvc.org



perfectionnement.com

FORMATION EN LIGNE

Formateur



Robert Bouchard est formateur et médiateur certifié ainsi que certificateur du Centre international pour la Communication NonViolente (CNVC), membre du Barreau du Québec depuis 1978 et de l'International Coach Federation. Son parcours éclectique (des études en musique, en droit, en communication et en management ainsi qu'une expérience comme avocat, juge³, homme d'affaires et coach) l'a conduit à s'intéresser à l'impact des leaders. Passionné par la communication, le climat de travail et la qualité de vie dans les milieux organisationnels, il intervient dans des organisations tant publiques que privées à titre de formateur, de conférencier et d'intervenant en consolidation d'équipes et résolution de conflits. Il s'est récemment formé en France à la méthode de l'Intelligence relationnelle® auprès du Dr François Le Doze. Robert Bouchard est président et cofondateur du Groupe Conscientia, entreprise-conseil en communication.

³ Il a été membre au Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs de 1994 à 2001.



perfectionnement.com

FORMATION EN LIGNE

Objectifs

- S'initier au processus de la communication consciente en découvrant la communication non violente de Marshall B. Rosenberg
- Voir l'intelligence relationnelle⁴ comme paramètre de réussite de nos interactions et donc de nos défis professionnels
- Prendre conscience de son impact lorsqu'une communication ne prend pas en compte cette dimension
- Développer la capacité de mettre l'accent sur la conscience et la maîtrise de soi
- Développer la capacité de s'affirmer en créant —*au préalable*— l'ouverture chez l'autre
- Saisir et expérimenter la place de l'écoute empathique
- Développer de nouveaux réflexes de communication afin de favoriser : l'authenticité, la confiance et la réciprocité
- Explorer et toucher un processus de communication concret dans un contexte où il faut tenir un dialogue visant la recherche d'un consensus.

⁴ L'intelligence relationnelle se cultive à partir de la conscience de son impact. Ce terme regroupe un ensemble de compétences professionnelles dont celles qui nous permettent de vivre nos relations de façons durables, réciproques et solidaires. Elle s'appuie sur l'intelligence émotionnelle (*celle qui nous permet d'utiliser nos émotions comme source d'informations utiles qui nous permettent d'identifier les besoins et les aspirations en cause*) et est liée à l'intelligence sociale (*celle qui nous permet de prendre en compte les besoins d'un ensemble de personnes*). Elle nous permet de reconnaître et de prendre en compte les besoins des personnes avec qui nous sommes en relation, de développer des liens utiles pour interagir avec chacun en prenant en compte à la fois leurs besoins et les nôtres. Les aspects interactionnels sont parfois complexes et délicats à gérer, il est essentiel de les maîtriser.



Durée de l'activité

Deux modules de 3 heures.

Contenu

Premier module (3h)

- La théorie polyvagale de Stephen Porges et l'Erreur de Descartes
- La règle d'or en communication
- L'aspect central du fonctionnement humain
- Les trois postures en communication : les trois impacts
- L'auto-empathie

Deuxième module (3h)

- Les deux axes du modèle : l'attention et l'intention
- Le cadre de référence de Rosenberg – FEBA (OSBD)
- L'expression responsable dans le lien
- Les trois types de demandes

Méthode pédagogique

L'exposé théorique et l'illustration concrète des principaux concepts seront privilégiés. Ils seront ponctués d'exercices pratiques. Le formateur répondra aux différentes questions des participants.

Attestation

Une attestation de participation (6 heures) sera remise aux participants à la fin de la formation.



perfectionnement.com

FORMATION EN LIGNE

Bibliographie

Bouchard Robert et Museux Anne-Claire (2017). *La communication non violente : dire ses besoins et entendre ceux des autres*, Cerveau et psycho no 95, pp 64-70

Damasio, A. R. (2003). *Spinoza avait raison*. Paris : Odile Jacob.

Damasio, A. R. (1995). *L'Erreur de Descartes*. Paris : Odile Jacob.

Damasio, A. R. (2021). *Feeling & Knowing : Making Minds Conscious*. Edition Kindle⁵.

Decety, J. (2004). Neurosciences : Les mécanismes de l'empathie. *Sciences Humaines* N° 150 Juin 2004.

Goleman D., Boyatzis R. et Mckee A. (2002). *L'intelligence émotionnelle au travail*. Paris : Éditions Village Mondial.

Kohlrieser, G. (2007). *Négociation sensible : les techniques de négociation de prise d'otages appliquées au management*. Payot.

Lasater, J. (2011). *Guide pratique de la communication non violente : à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs*. Paris : Éditions Jouvence.

Lemire-Auclair Émilie (2019). *La communication non violente : un outil pour favoriser les bonnes relations au travail*, Gestion HEC Montréal⁶

Marc, E. et Picard, D. (2000). *Relations et communications interpersonnelles*. Paris : Dunod.

Miyashiro, M.R. et Colonna J. (2011). *The empathy factor : your competitive advantage for personal, team and business success*. Incinitas : PuddleDancer Press.

Porges S. W. (2011) *The Polyvagal Theory: Neurophysiological Foundations Of Emotions, Attachment, Communication, Self-regulation*. W.W. Norton & Company

Porges S. W. (2017). *The Pocket Guide of the Polyvagal Theory : The transformative Power of Feeling Safe*. W.W. Norton & Company

Rifkin J. (2011). *Vers une civilisation de l'empathie*. Éditions Les liens qui libèrent.

Rosenberg, M. B. (1999). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non violente*. Paris : Éditions Jouvence.

⁵ De l'un des plus grands neuroscientifiques du monde - une enquête succincte, éclairante et totalement engageante sur le phénomène de la conscience et sa relation à la vie

⁶ <https://www.revuegestion.ca/la-communication-non-violente-un-outil-pour-favoriser-de-bonnes-relations-au-travail>