

NOVA Médiation – la vision

La vision de NOVA Médiation est de promouvoir les compétences relationnelles comme des éléments clés de la réussite des organisations.

Dans un domaine – la solidarité internationale – où l'autre est au cœur de notre démarche, il faut faire beaucoup mieux que laisser la question relationnelle à l'improvisation de chacun.

Améliorer les relations, c'est enrichir le capital humain des ONG et contribuer à leur professionnalisme

Dans un contexte de professionnalisation des ONG, de contraction des financements et de complexification des interventions, le facteur humain devient plus que jamais essentiel. A chaque niveau les personnes doivent interagir avec de nombreux partenaires, collaborateurs et parties prenantes, chacun portant une culture, des sensibilités et des enjeux spécifiques. Ignorer ces facteurs fait courir des risques à l'organisation et génère incompréhensions, stress et conflits.

A l'inverse, améliorer les capacités relationnelles des collaborateurs favorise une meilleure gestion des projets : meilleure prise en compte des besoins des populations cibles, meilleure gestion des ressources humaines et plus globalement du management, autonomisation des équipes locales, meilleure communication vers le siège et les partenaires, etc.

Gilles Baube, NOVA Médiation, une expérience de la solidarité internationale alliée à une expertise relationnelle

J'ai conçu, géré et accompagné des projets de solidarité internationale pendant une douzaine d'années – microfinance, programmes sociaux, entrepreneuriat social – avec Initiative Développement, Entrepreneurs du Monde et la Fondation Antenna, et vécu deux longues expatriations (Haïti 2001-2005 et Cambodge 2010-2013).

J'ai également occupé des fonctions d'administrateur (KuriOz, CASI Poitou-Charentes Président de 2007 à 2009).

Médiateur depuis 2014, je suis formé à la communication non violente et la régulation positive des conflits (2006, 2014, 2015).

Expérience de formation (2007 – 2016) : masters 2, IRTS Poitou-Charentes, école d'ingénieur...

Les formations

- Introduction aux compétences relationnelles pour la gestion de projet
- Approfondissement des compétences relationnelles – Les moments difficiles : stress, émotions, négociation
- Approfondissement des compétences relationnelles – L'estime de soi et la communication positive
- Techniques de prévention et de résolution de problèmes et de conflits

Ces formations peuvent être adaptées en tout ou partie aux besoins des organisations.

«Introduction aux compétences relationnelles pour la gestion de projet »

La gestion de cycle de projet regorge d'outils et de méthodes à visée organisationnelle. Mais il n'existe quasiment pas d'outils pour aider le responsable à faire face aux défis inter personnels que suppose la mise en œuvre d'un projet. Pourtant, nombreuses sont les interactions humaines qu'un manager doit assumer : savoir communiquer (voire vendre), motiver, convaincre, expliquer, écouter, évaluer, résoudre des problèmes, déléguer...

La formation propose d'introduire, à destination des responsables, un large éventail des compétences relationnelles qui aident à gérer un projet efficacement, tout prenant soin des personnes.

Objectifs généraux

Améliorer les compétences relationnelles des responsables pour favoriser la réussite des projets et la préservation des relations humaines.

Objectifs de la formation

- 1/ découvrir le concept « d'intelligence relationnelle » et les différentes compétences relationnelles
- 2/ savoir décoder les questions relationnelles pour faire la différence entre problèmes organisationnels et relationnels
- 3/ savoir les solliciter dans les différentes situations professionnelles

Pour qui

La formation s'adresse à toute personne gérant une équipe, un projet ou une organisation, aux consultants et partenaires apportant un soutien technique ou opérationnel, ainsi qu'aux administrateurs et associés.

Thèmes abordés

A partir des situations que vit un responsable de projet de solidarité internationale ;

- Animer des réunions, un processus budgétaire, un atelier de travail, un brainstorming
- Rencontrer des bénéficiaires, animer un focus group
- Motiver, déléguer, entraîner, émanciper, faire évoluer
- Recruter, évaluer, licencier, encourager, avertir, féliciter
- Faire une présentation, communiquer, séduire, convaincre, vendre

on travaillera les compétences relationnelles qui peuvent l'aider. Il s'agit de ...

- **se connaître pour développer** : confiance en soi, estime de soi, adaptabilité, créativité
- **savoir communiquer grâce à** : l'écoute, l'empathie, la communication non violente, l'assertivité, le leadership

Andragogie

- des apports théoriques sous forme de présentation et d'échanges
- des cas concrets travaillés en saynètes et/ou théâtre forum, provenant du formateur ou des stagiaires avec débriefing participatif
- des moments d'échange favorisant le partage concret des expériences de chacun
- évaluation à chaud (questionnaire) et à froid (mois N+1)

Format

- 2 jours en présentiel (lieu à déterminer)

Approfondir les compétences relationnelles (I)

Les moments critiques : stress, émotions, négociation

Un projet, une organisation, traversent toujours des moments difficiles ; périodes de changement ou de redéfinition d'un projet, d'une stratégie, baisse des financements, difficultés opérationnelles, départ d'un cadre important, etc. Cela peut générer du stress, des tensions émotionnelles dont il faut tenir compte pour parvenir à les dépasser. Mais comment ? Avec quels outils ?

Les négociations, de quels ordres qu'elles soient (individuelle, d'équipe, institutionnelles) sont également un moment délicat pour un projet, une institution. Savoir les aborder, les mener et les conclure peut s'avérer crucial pour son devenir. Là encore, comment, avec quels outils ?

La formation propose d'aborder ces situations et d'apporter des clés pour mieux les gérer.

Objectifs généraux

Améliorer la gestion des situations délicates et des moments clés dans les organisations.

Objectifs de la formation

- 1/ découvrir l'intérêt et la signification des émotions pour mieux les apprivoiser
- 2/ comprendre les mécanismes du stress, et savoir le cantonner à sa proportion utile
- 3/ avoir des clés pour négocier de manière : efficace, créative, respectueuse

Pour qui

La formation s'adresse aux responsables de projets et d'organisation, sur des fonctions de direction (salariée ou bénévole), management, appui technique externe ou interne

Thèmes abordés

A partir des situations que vit un responsable d'association de solidarité internationale, on cherchera à éclairer les notions suivantes :

- les émotions, leur sens, leurs intérêts – savoir les reconnaître chez soi et chez les autres, les apprivoiser
- le stress, facteurs externes et réflexions sur les leviers à actionner pour faire évoluer les choses
- le stress, facteurs internes, et mesure de ce qui peut être absorbé, réduit, canalisé ou pas, et les conséquences à en tirer
- la négociation – savoir quoi, quand, comment négocier, sur quelles bases – préparer, mener et conclure une négociation – connaître d'autres formes alternatives de résolution de problèmes (procès, arbitrage, médiation – mesurer ses besoins et intérêts et développer sa créativité pour mieux aboutir

Andragogie

- des apports théoriques sous forme de présentation et d'échanges
- des cas concrets travaillés en saynètes et/ou théâtre forum, provenant du formateur ou des stagiaires avec débriefing participatif
- des moments d'échange favorisant le partage concret des expériences de chacun
- évaluation à chaud (questionnaire) et à froid (mois N+1)

Format

- 2 jours en présentiel (lieu à déterminer)

Approfondir les compétences relationnelles (II)

L'estime de soi et la communication positive

La formation propose d'approfondir deux compétences clés pour assumer une position de manager ouverte, éclairée, favorisant la participation des collaborateurs et l'autonomie des partenaires.

La première est l'estime de soi. Elle implique de savoir s'entêter ou renoncer et reconnaître ses torts, d'entendre critiques et louanges. Bref, elle nécessite une vision forte de soi, mais sans ego, pour tenir sa place et faire avancer les autres.

La seconde est la communication non violente (CNV). C'est, au delà d'une méthode, un véritable mémo de communication bienveillante qui donne au responsable les clés pour savoir dire et entendre presque tout, notamment ce qui peu fâcher.

Objectifs généraux

Améliorer les compétences relationnelles des responsables pour favoriser la réussite des projets et la préservation des relations humaines.

Objectifs de la formation

- 1/ découvrir l'importance de bien se connaître pour bien « manager »
- 2/ savoir utiliser la méthodologie de Marshall Rosenberg de communication non violente (CNV)
- 3/ savoir reconnaître ses besoins et ceux des autres pour mieux résoudre les problèmes

Pour qui

La formation s'adresse à toute personne gérant une équipe, un projet ou une organisation, aux consultants et partenaires apportant un soutien technique ou opérationnel, ainsi qu'aux administrateurs et associés.

Thèmes abordés

A partir des situations que vit un responsable associatif de solidarité internationale,

- Animer des réunions, un focus group, un atelier de travail
- Motiver, recruter, évaluer, licencier, encourager, recadrer, avertir
- Faire une présentation, communiquer, convaincre, tenir compte des critiques et remarques,

on approfondira la dimension estime de soi et communication positive.

- ***Estime de soi*** : l'évaluer, la renforcer, la développer dans un but – être plus serein pour être plus ouvert
- ***Communication positive*** : connaître et pratiquer la méthodologie dans un but – une bienveillance en soi et vers l'autre qui permet des échanges authentiques, même (surtout) dans les crises

Andragogie

- des apports théoriques sous forme de présentation et d'échanges
- des cas concrets travaillés en saynètes et/ou théâtre forum, provenant du formateur ou des stagiaires avec débriefing participatif
- des moments d'échange favorisant le partage concret des expériences de chacun
- évaluation à chaud (questionnaire) et à froid (mois N+1)

Format

- 2 jours en présentiel (lieu à déterminer)

Prévention et régulation positive de problèmes et de conflits

Contexte

Problèmes et conflits n'épargnent pas les associations de solidarité internationale. Qu'ils interviennent entre administrateurs, bénévoles et/ou salariés, dans la gestion d'équipe en France ou à l'international, les mêmes ressorts sont à l'œuvre. Défauts de clarté de la règle, évolutions non anticipées, écarts de représentations et de valeurs, difficultés relationnelles, tensions en temps de crise.

Mais un problème ou un conflit n'est pas en soi forcément négatif. Bien gérés, ils peuvent être l'occasion d'une évolution du cadre, des pratiques et même de l'institution. Mal gérés à l'inverse, ils peuvent polluer une structure, dégrader la qualité des actions menées voire remettre en cause leur pérennité.

Comment les prévenir ? Comment les réguler positivement ?

L'enjeu, c'est autant l'harmonie au travail et la préservation des relations humaines, que l'efficacité des actions, la qualité des projets, et au final la capacité de l'organisation à évoluer pour se pérenniser.

Objectifs généraux

Aider les personnes et les organisation à régler les problèmes de façon ouverte, créative et participative. C'est aussi de prévenir et réguler et conflits afin de les transformer en opportunités d'évolution.

Objectifs de la formation

Cette formation doit permettre à leurs participants d'être en capacité, dans leur vie professionnelle, de :

- 1/ savoir régler des problèmes en s'appuyant sur la compréhension et la coopération de chacun
- 2/ savoir préserver les relations par l'entretien d'un climat relationnel approprié
- 3/ découvrir et développer les méthodes et qualités relationnelles qui favorisent la résolution des conflits

Thèmes abordés

- Les problèmes : savoir poser le problème, entendre les parties au problème, déterminer les clés de résolution, trouver des solutions, retenir la solution
- Le conflit : définition, manifestations, conséquences
- La question émotionnelle ; fonctions des émotions, gestion des émotions, nécessité de l'empathie, question inter culturelle
- Comment prévenir : situer les points de conflit, mettre en place les outils de prévention
- Comment le traiter : comprendre ce qui est à l'œuvre, savoir communiquer, connaître les modes alternatifs de résolution des conflits (négociation, médiation)

Andragogie

- des apports théoriques sous forme de présentation et d'échanges
- des cas concrets travaillés en saynètes et/ou théâtre forum, provenant du formateur ou des stagiaires avec débriefing participatif
- des moments d'échange favorisant le partage concret des expériences de chacun
- évaluation à chaud (questionnaire) et à froid (mois N+1)

Format

- 2 jours en présentiel (lieu à déterminer)