

## La communication bienveillante

La communication bienveillante est une manière bienveillante d'entretenir des rapports avec les autres (et avec soi). Son objectif est de créer une qualité de relation qui permette à chacun d'assumer ses besoins fondamentaux de manière harmonieuse et pacifique.

Cette forme de communication repose sur deux piliers interdépendants : d'un côté un processus attentif de communication partant d'un fait précis, puis nommant le ressenti de la personne ainsi que son besoin, et formulant une demande. D'un autre côté, une véritable vision des rapports humains basée sur une recherche d'épanouissement et d'équilibre, tant en soi que dans nos relations.

La communication bienveillante dérive de la CNV© – communication non violente – fondée par Marshall Rosenberg.

## Contenu de la formation

L'objet de la formation est de faire sentir les bases de la communication bienveillante, en travaillant, en lien avec les situations professionnelles, sur :

- ✓ L'intention dans la communication → clarifier ses jeux d'égo, de pouvoir, ses enjeux relationnels
- ✓ Le processus de communication → **Observation, Sentiment, Besoin, Demande** (dérivés de la CNV©)
- ✓ La maîtrise émotionnelle → appréhender le mécanisme et le sens des émotions
- ✓ Les besoins humains → les connaître, les nommer, les reconnaître, les clarifier
- ✓ La communication bienveillante → savoir exprimer une demande, savoir dire sans blesser
- ✓ Écoute, empathie et auto empathie → mieux s'écouter et écouter l'autre, savoir entendre une critique
- ✓ Les modes fonctionnement de l'autre → préférences cérébrales de Ned Herrmann
- ✓ Les représentations et préjugés de chacun → prendre conscience de nos préjugés et représentations (Korsybski)

## Objectifs de la formation

- 1- Découvrir la communication bienveillante
- 2- Apprendre à être plus objectif, plus serein, plus écoutant, plus empathique et éviter de juger ou interpréter
- 3- Savoir s'en inspirer dans certaines occasions pour dénouer des nœuds relationnels (critiques, disputes, différends)

## Méthode pédagogique

NOVA Médiation est attachée à une pédagogie vivante et participative, même lorsqu'il s'agit d'apporter des contenus. Elle est faite de questions, de jeux, de saynètes qui introduisent des situations qui sont ensuite débriefées. Elle repose aussi sur les apports des stagiaires pour travailler au plus près des demandes et besoins de chacun. Le formateur s'assure qu'un cadre bienveillant et des principes de liberté de participation et de non jugement sont toujours respectés.

## NOVA Médiation

NOVA Médiation promeut les savoirs-être de relation et de coopération, avec l'idée que, comme tout savoir, ils peuvent être enseignés. Par ces formations, des conférences, des cours ou des prestations de médiation et d'accompagnement d'équipe, NOVA Médiation poursuit un double objectif d'épanouissement des personnes et d'efficacité des organisations.

## Gilles Baube, « NOVA Médiateur »

Après un master en Droit et Sciences Politiques j'ai travaillé dans le secteur privé à la communication. J'ai évolué vers une expérience de gestion de projet de solidarité internationale dans des fonctions opérationnelles de management, mais aussi d'accompagnement et de recherche de fonds.

Depuis 2006 j'interviens à l'université de Poitiers sur des questions relationnelles et de gestion de projet.

En 2014 je suis devenu médiateur et ai continué à me former aux compétences relationnelles et à la régulation positive des conflits, ainsi qu'à l'ingénierie de formation (CNAM).

En Juin 2015 j'ai fondé NOVA Médiation.

### Mes clients sont :

Enseignement supérieur : Université de Poitiers, ENSMA, IRTS P-C, IFF Europe ...

Formation professionnelle continue : ID, Mecs Salvvert, Fédération des centres sociaux-culturels Vienne, URIOPSS P-C ...

## Le processus *qualité de formation* de NOVA Médiation

NOVA Médiation souhaite garantir un niveau constant de qualité sur chacune de ses formations.

C'est pourquoi chaque formation fait l'objet d'une clarification des attentes du futur stagiaire (en lien avec le contenu et les objectifs de la formation), ainsi que des attentes de l'organisation employeuse, mais aussi d'une évaluation à chaud de la formation (questionnaire de fin de formation), ainsi que d'une évaluation sur son vécu professionnel 3 mois après la formation.

**NOVA Médiation, membre D'ACEASCO, est référencé au Datadock – Organisme de formation N° 54 86 00892 86**

## DETAILS PRATIQUES

### Pour qui ?

Pour tous professionnels, notamment les personnels d'organismes accueillant du public, d'insertion, de service à la personne, du médico-social, animateurs, managers, salariés et bénévoles associatifs, acteurs de l'économie sociale et solidaire, les personnels du monde de l'éducation (assistant(e)s et enseignant(e)s).

### Comment ?

Des formations sur deux jours en groupes de 6 à 12 personnes, avec une pédagogie active et participative, mêlant jeux, théâtre forum et apports théoriques, dans un cadre fonctionnel.

### Où ?

Pour les formations ayant lieu à Poitiers ; salle de formation de l'ESSAIM (KuriOz, 6 rue Albin Haller, zone de la république à Poitiers). Un espace cuisine équipée est disponible pour midi et les pauses. Des restaurants sont accessibles alentour.

Basé à Poitiers, j'interviens également en grande région ouest, de Nantes à Toulouse, mais aussi Angers, Limoges, Brive, Niort, Angoulême, Bordeaux ...

### Quand, combien de temps et à quelles conditions ?

Durée et calendrier sont à fixer au cas par cas, selon vos besoins – me contacter aux coordonnées ci-dessous.

J'établis mes offres et devis au plus près de vos besoins et capacités – me contacter aux coordonnées ci-dessous.