
Programme de Formation

La communication non violente

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels francophones du secteur social, médico-social et sanitaire



Objectifs pédagogiques

Objectifs généraux :

Développer la conscience de ses propres modes de communication (verbale, non verbale, paraverbale).

Identifier et comprendre les communications pouvant générer du conflit ou de la violence relationnelle.

S'approprier les principes de la Communication Non Violente (CNV) et les appliquer dans les situations professionnelles.

Favoriser une posture de soignant consciente, capable d'adapter ses comportements et réactions pour améliorer la qualité de l'accompagnement des patients, résidents ou bénéficiaires.

Objectifs spécifiques :

Connaître les bases de la communication et leurs impacts.

Identifier son style de communication et ses impacts sur autrui.

Comprendre l'historique et les fondements de la CNV.

S'exercer à analyser des situations vécues et proposer des alternatives adaptées.

Développer l'écoute empathique et la reformulation dans le cadre professionnel.



Description

JOUR 1 — COMPRENDRE ET OBSERVER

Séquence 1 : Accueil et cadre

Objectifs

- ☐ Installer un climat de confiance.
- ☐ Présenter le cadre et les objectifs.
- ☐ Faire émerger et recueillir les attentes.

Déroulé

- ☐ Accueil des participants
- ☐ Etat interne de chacun au démarrage de la formation
- ☐ Présentation de la formation.
- ☐ Questionnaire de positionnement
- ☐ Définition d'un objectif personnel de progression
- ☐ Rappel du cadre de confidentialité et de respect

Activité d'ouverture



Une situation de communication réussie... ou difficile

But

Entrer dans le thème par le vécu réel, sans abstractions.

Séquence 2 : Les fondamentaux de la communication

Objectifs

- ☐ Comprendre ce qui influence la communication.
- ☐ Identifier les freins.
- ☐ Faire émerger les représentations initiales et introduire l'esprit de la CNV.

Apport

- ☐ Communication verbale et non verbale.
- ☐ Filtres de perception.
- ☐ Malentendus.
- ☐ Réactions automatiques sous stress.

Activité

Brainstorming

Puis mise en lien avec les situations professionnelles.

Séquence 3 : Observer sans juger

Objectifs

- ☐ Distinguer faits, interprétations et jugements.
- ☐ Développer une observation plus objective.

Apport

Montrer que la CNV commence par une observation la plus neutre possible.

Activité

Jeu sur les faits et les interprétations

Séquence 4 : Les pièges du langage

Objectifs

- ☐ Repérer les formulations qui ferment le dialogue.
- ☐ Transformer un langage accusateur en langage plus descriptif.

Activité

Transformer des jugements en observations

Séquence 5 : Émotions et ressentis

Objectifs

- ☐ Identifier les émotions.
- ☐ Comprendre leur rôle.
- ☐ Différencier émotion, pensée et réaction.

Apport

- ☐ Les émotions comme signal.
- ☐ La différence entre ce que je ressens et ce que j'interprète.
- ☐ Lien entre émotion et besoin.

Activité

Jeu autour des émotions

Séquence 6 : Besoins derrière les émotions

Objectifs

- ☐ Identifier les besoins fondamentaux.
- ☐ Comprendre le lien besoins / comportements.

Apport

- ☐ Un besoin n'est pas une stratégie.
- ☐ Un besoin peut être partagé par tous.
- ☐ Les stratégies peuvent varier.

Activité

Jeu : associer émotions et besoins

Clôture jour 1

Tour de table

Etat interne de chacun en fin de 1ère journée

JOUR 2 — EXPÉRIMENTER ET TRANSFÉRER

Séquence 1 : Réactivation ludique

Etat interne de chaque participant

Animation ludique

But : Réactiver les notions de la veille de façon dynamique.

Séquence 2 : Formuler une demande claire

Objectifs

- ☐ Différencier demande et exigence.
- ☐ Savoir formuler une demande précise, positive et réaliste.

Apport

Une demande CNV est :

- ☐ Concrète ;
- ☐ Formulée positivement ;
- ☐ Réalisable ;
- ☐ Ouverte à une réponse libre.

Activité

Transformer une formulation floue en demande claire

Séquence 3 : L'écoute empathique

Objectifs

- ☐ Écouter sans interrompre ni conseiller trop vite.
- ☐ Reformuler avec empathie.
- ☐ Accueillir ce que l'autre vit.

Apport

L'écoute empathique consiste à :

- ☐ Écouter les faits ;
- ☐ Entendre l'émotion ;
- ☐ Chercher le besoin ;
- ☐ Reformuler sans corriger ni juger.

Activité

Écoute en binômes

Séquence 4 : Jeux de rôle de reformulation

Objectifs

- ☐ S'entraîner à reformuler.
- ☐ Stabiliser les outils CNV.

- ☐ Travailler la fluidité.

Activité

Jeux de rôles par groupe

Séquence 5 : Gérer les situations difficiles

Objectifs

- ☐ Utiliser la CNV en contexte tendu.
- ☐ Prévenir l'escalade.
- ☐ Poser un cadre sans violence.

Apport

Quelques situations typiques :

- ☐ Désaccord entre collègues ;
- ☐ Recadrage ;
- ☐ Refus d'une demande ;
- ☐ Critique difficile ;
- ☐ Tension dans une équipe.

Activité

Carte situation

Séquence 6 : Plan d'action personnel

Objectifs

- ☐ Ancrer les apprentissages.
- ☐ Prévoir un transfert concret.
- ☐ Formaliser un premier pas.

Séquence 7 : Clôture

Tour de table final :

Evaluations diverses (Satisfaction, quizz, état intérieur ...)

 Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

Cette formation s'appuie sur une pédagogie active et participative favorisant l'implication de chaque participant dans son propre processus de développement personnel et professionnel.

- **Apports théoriques interactifs** permettant d'acquérir les notions fondamentales liées à l'estime de soi, à la confiance en soi et à la communication assertive.
- **Auto-diagnostics et exercices de réflexion individuelle** favorisant une meilleure connaissance de soi, de ses ressources et de ses axes de progression.
- **Échanges d'expériences et travaux en groupe** permettant de confronter les points de vue, partager les bonnes pratiques et enrichir les apprentissages.
- **Mises en situation et jeux de rôle** pour expérimenter l'affirmation de soi, la communication efficace et la gestion des relations professionnelles.
- **Études de cas et analyse de situations professionnelles** afin de faciliter le transfert des acquis dans le quotidien de travail.
- **Découverte et appropriation d'outils pratiques** tels que la Communication Non Violente (CNV), la méthode DESC et différentes techniques de développement de la confiance en soi.
- **Plan d'action personnalisé** permettant à chaque participant d'identifier des objectifs concrets et des actions à mettre en œuvre à l'issue de la formation.
- **Défis et exercices d'ancrage** proposés entre les séquences pour favoriser une intégration durable des apprentissages et le développement progressif de l'estime de soi.

L'alternance entre apports conceptuels, expérimentations pratiques et analyses de situations vécues permet une appropriation concrète des outils et favorise leur transfert dans la pratique professionnelle quotidienne.



Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet



Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation diagnostique en début de formation au moyen d'un autositionnement permettant d'identifier les connaissances initiales des participants sur la douleur, son évaluation et sa prise en charge. Cette évaluation permet d'adapter les échanges et les apports pédagogiques aux besoins du groupe.

Évaluation formative tout au long de la formation à travers les études de cas, mises en situation, analyses de pratiques, exercices d'application et échanges collectifs réalisés sous la supervision du formateur. Ces évaluations permettent de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation finale des acquis par un questionnaire de 10 questions portant sur les notions essentielles abordées durant la formation. L'obtention d'un score minimum de 70 % de bonnes réponses est requise pour valider les acquis de la formation.

Évaluation de la satisfaction des participants réalisée en fin de session au moyen d'un questionnaire de satisfaction permettant de recueillir leur appréciation sur les contenus, les méthodes pédagogiques, l'animation et l'atteinte des objectifs.

Évaluation à 6 mois au moyen d'un questionnaire permettant de mesurer la satisfaction des participants, l'application des acquis sur le terrain et l'atteinte des objectifs de la formation.

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées et les résultats obtenus aux évaluations.