

# Utiliser les outils de la communication non violente dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité

Au travers des situations d'intervention auprès de publics en grande précarité, les professionnels sont souvent confrontés aux comportements problématiques voire à l'agressivité de certains usagers. Face au risque de réagir en miroir et par là d'escalade. La prise en compte des enjeux et aléas des processus relationnels d'une part, l'acquisition de méthodologies et outils de communication non violente d'autre part, peuvent contribuer à restaurer les échanges et le travail d'accompagnement. Issue de la psychologie phénoménologique et existentielle, la communication non violente est une approche qui permet d'adopter des attitudes efficaces et bienveillantes, respectueuses de soi et d'autrui.

## Formatrice

Isabelle Méry, psychologue clinicienne, psychosociologue

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Utiliser les modalités de communication entre professionnels et usagers
- Identifier les obstacles à une communication de qualité et sources de tensions ou de conflits en situation d'intervention individuelle ou collective
- Mobiliser des outils pratiques visant à développer une communication bienveillante et assertive en faveur de l'accompagnement des publics

## Durée

2 jours (14 heures)

## Public concerné

- Professionnels accompagnant des personnes en situation de précarité
- Groupe de 15 stagiaires maximum

## Prérequis

Travailler en établissement accueillant des personnes en situation de précarité

## Contenu

### Jour 1

#### Matin – (durée 3h30)

La communication et ses enjeux

- Les différents modes de communication
- Positions et facteurs de la qualité d'écoute
- Les antéprédicatifs : système de représentations, de valeurs et de croyances, codes culturels et pré-supposés inhérents au cadre de référence des interlocuteurs
- Le comportement humain face à la violence et l'option non violente
- Le fonctionnement psychophysique de l'être humain : la pyramide des centres de réponses et les tendances comportementales associées ; découvrir ses propres tendances et repérer les modes de fonctionnement d'autrui

#### Après-midi – (durée 3h30)

Approches dynamiques pour évaluer les modes de communication

- Processus du conflit et gestion des émotions
- Les points de vue et l'identification : le besoin d'avoir raison pour ne pas avoir tort
- Les positions de vie
- Le Triangle de Karpman : découvrir les 3 positions du cercle vicieux victime/sauveteur/persécuteur

## Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, exercices de communication, analyse de situations professionnelles vécues, exercices de réflexion individuels et en groupe

## Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Evaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Evaluation des acquis en continu : évaluation orale en fin de première journée
- Evaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

## Format

Formation intra-établissement (possibilité de mise en œuvre en inter en fonction de la demande)

## Prix

INTRA : 1 300 €/jour pour le groupe

INTER : 280 €/jour/personne

### Jour 2

#### Matin – (durée 3h30)

Les outils de la communication non violente

- Connaissance de soi et assertivité
- Les avantages et inconvénients des quatre attitudes possibles face au conflit
- La gestion de l'agressivité verbale en six pas
- Les clés d'une bonne communication : la relance ; la reformulation ; le recadrage ; le feed-back constructif

#### Après-midi – (durée 3h30)

Processus de la Communication Non Violente (CNV) développé par Marshall B. Rosenberg

Les quatre étapes d'une communication sans violence

- Observation : décrire la situation en distinguant les éléments objectifs et subjectifs
- Reconnaître et exprimer les sentiments et attitudes suscités par la situation
- Clarifier les besoins de chaque interlocuteur
- Adresser une demande positive, négociable