

# 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. Le risque est alors la réaction en miroir et l'escalade vers la violence. La prise en compte des enjeux et aléas des processus relationnels d'une part, l'acquisition de méthodologies d'écoute et de Communication Non Violente d'autre part, peuvent contribuer à restaurer les échanges et le travail d'accompagnement.

## OBJECTIFS

- ✓ Identifier les obstacles à une communication de qualité et les sources de tensions entre professionnels et personnes accompagnées
- ✓ Adopter des attitudes et des modes de communication adaptés pour désamorcer l'agressivité et créer le lien de confiance
- ✓ Mobiliser des outils pratiques de la communication non violente pour favoriser l'expression authentique et l'écoute empathique

## CONTENU

### JOUR 1 | matin | 3h30

- Définitions de conflit, violence, agressivité
- Qu'est-ce que la Communication non violente ?
- Processus du conflit et gestion des émotions
- Analyser le conflit

### JOUR 1 | après-midi | 3h30

- La communication et ses enjeux
- Gestion de l'agressivité
- Améliorer sa communication au profit de la coopération

### JOUR 2 | matin | 3h30

- La CNV, les figures du chacal et de la girafe
- Distinguer les observations des jugements
- Identifier ses sentiments et les besoins satisfaits ou insatisfaits qu'ils révèlent

### JOUR 2 | après-midi | 3h30

- Adresser une demande
- Les différents usages de la CNV : auto-empathie, expression authentique, écoute empathique



### Formateur

Marie-Aude de Miscalut



### Durée

2 jours (14 heures)



### Public

Professionnels accompagnant des personnes en situation de précarité  
14 stagiaires maximum



### Prérequis

Aucun



INTRA-établissement

Possibilité de mise en œuvre en INTER en fonction de la demande



### Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe  
INTER : 300 €/jour/personne

### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : livret de formation, bibliographie, jeux de cartes, vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, jeux, 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-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : évaluation orale en fin de première journée, participation aux échanges, analyse réflexive des ateliers pratiques, mises en situation, analyse de situations rencontrées dans la pratique
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire