

01 Accompagner une personne dépendante aux besoins spécifiques

COMMUNICATION NON VIOLENTE

Travailler auprès des personnes à domicile demande non seulement des compétences techniques, mais aussi une grande capacité d'écoute et de communication. Entre les besoins des bénéficiaires, les attentes des familles et les contraintes du métier, il est parfois difficile de maintenir un échange serein et respectueux.

La Communication Non Violente (CNV) est un outil puissant qui permet de mieux gérer les relations humaines en développant l'empathie, en favorisant des dialogues apaisés et en désamorçant les conflits.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les fondements et la définition de la Communication Non Violente selon Marshall Rosenberg.
- Identifier les besoins et émotions dans les échanges professionnels.
- Développer une écoute empathique et une expression authentique.
- Appliquer les outils de la CNV dans les relations de travail (avec collègues, bénéficiaires, familles).
- Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles par une communication respectueuse.

MODULE 1 : INTRODUCTION À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- Définition et origines de la CNV (Marshall Rosenberg).
- Les 4 étapes clés : Observation, Sentiment, Besoin, Demande.
- La distinction entre jugement, interprétation et observation factuelle.
- Le rôle de l'empathie dans les relations humaines.

MODULE 2 : DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Identifier et exprimer ses émotions de manière constructive.
- Comprendre les besoins universels derrière chaque émotion.
- Accueillir les émotions de l'autre sans se sentir attaqué.
- Gérer le stress et la frustration au travail grâce à la communication non violente.

MODULE 3 : AMÉLIORER LA COMMUNICATION AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

- Adapter la communication selon les contextes : bénéficiaires, collègues, hiérarchie.
- Exemples concrets de communication non violente en milieu professionnel.
- Techniques de reformulation et de questionnement ouvert.
- Favoriser la coopération et la confiance dans l'équipe.

MODULE 4 : GÉRER LES CONFLITS ET TENSIONS AVEC BIENVEILLANCE

- Identifier les sources de malentendus et de tensions.
- Utiliser la CNV pour désamorcer les conflits interpersonnels.
- S'exercer à des mises en situation professionnelles.
- Construire des solutions respectueuses et durables.

Prochaines sessions en visioconférence :

Session 1 : Les 6 et 13 mai 2026 de 13h30 à 17h

Session 2 : Les 17 et 24 septembre 2026 de 13h30 à 17h

Toutes nos formations peuvent également être organisées à d'autres dates et en présentiel sur site à la demande de groupes.

Tarif Intra en présentiel sur site : 1500€ net – Tous frais inclus

Tarif individuel en visioconférence :
375 € net par participant

Durée : 7 heures réparties en 2 séances de 3h30
en visioconférence, en présence du formateur