

Programme de Formation intra

Initiation à la Communication non-violente

Objectifs

L'**objectif global** de cette formation est d'acculturer les managers d'une association ou organisation de l'intérêt général aux principes de la communication non-violente (selon la conception qu'en donne Marshall Rosenberg), et de leur donner les clés permettant de mener à bien les interactions et relations internes à la structure, et en lien avec les partenaires ou personnes accompagnées.

Les **objectifs spécifiques** sont au nombre de trois :

- Acquérir les bases théoriques de la CNV, ses objectifs, et son utilité.
- S'approprier les étapes du processus de CNV et explorer des situations concrètes.
- Maîtriser l'application de la CNV dans des situations complexes et développer une posture d'écoute active et empathique.

Public

Les salarié.es d'une association, structure de l'ESS ou organisation publique.

Pré-requis

Aucun.

Dates et Durée

Trois journées soit 21 heures.

Matin : 9h à 12h30 [*Pause déjeuner sur site*] Après-midi : 14h à 17h30.

Dates à définir sur-mesure avec la structure.

➡ Nombre de participant.es maximal par session : 12 personnes.

Lieu

Au sein des locaux de la structure.

Contenu de la formation

Jour 1

Matin

Accueil | Présentations | Cadre de la formation | Moment d'inclusion

Accueil et brise-glace

- ⇒ Moment d'inclusion
- ⇒ Présentation du programme et des objectifs.
- ⇒ Jeu de démarrage : « *la communication, cela veut dire quoi pour moi ?* »

Emergence des besoins et ancrage dans l'accompagnement collectif

- ⇒ Expression des attentes et besoins
- ⇒ Partager le contexte dans lequel s'inscrit cette formation, exploration des évolutions communicationnelles depuis les derniers mois : analyse des tentatives en interne et externe (usagers accompagnés et partenaires institutionnels) , des leviers et contraintes en termes de communication et d'assertivité
- ⇒ Identifier les préoccupations essentielles et les grandes priorités à ce jour.

Apport théorique : les fondamentaux de la CNV

- ⇒ Origine et définition (Marshall Rosenberg).
- ⇒ Les 4 piliers de la CNV / « OSBD » :
 1. **O**bservation sans évaluation.
 2. Identification et expression des **S**entiments.
 3. Reconnaissance des **B**esoins.
 4. Formulation d'une **D**emande claire (« CRAPO »)

Après-midi

Exercice individuel : décryptage des schémas de communication

- ⇒ Etude de dialogues pour distinguer les jugements, interprétations et observations factuelles.

Jeu de groupe : le miroir des émotions

- ⇒ Identifier et verbaliser des émotions à partir de situations données.

Débriefing collectif

- ⇒ Partage des premières impressions et ressentis.

Moment de déclusion – évaluation de la 1^{ère} journée.

Jour 2

Matin

Inclusion | Questions relatives au jour 1

Révision interactive

⇒ Retour sur les 4 étapes du processus OSBD avec quizz participatif.

Apport théorique : les émotions et les besoins

- ⇒ Les émotions comme signaux de besoins satisfaits ou non.
- ⇒ Outils pour élargir son vocabulaire émotionnel et ses compétences d'écoute active.

Exercice : traduction des jugements en besoins

⇒ Travail sur des situations vécues ou fictives, en lien avec l'équipe interne, les usagers ou les partenaires.

Après-midi

Jeux de rôle

⇒ Simulation de situations professionnelles : gestion de conflit, retour d'expérience difficile, etc.

Focus : formuler des demandes claires et réalisables

⇒ Travail en binômes : exprimer un besoin et formuler une demande concrète.

Débriefing collectif

⇒ Partage des apprentissages et pistes d'amélioration.

Moment de déclusion – évaluation de la 2^{ème} journée.

Jour 3

Matin

Inclusion | Questions-réponses relatives aux jours 1 et 2

Exercice d'ancrage : l'empathie en action

⇒ Mise en situation de réception d'un message difficile avec une écoute empathique.

Jeu collaboratif : le cercle CNV

⇒ Un participant expose une situation réelle, le groupe propose des pistes basées sur les principes de la CNV.

Après-midi

Atelier : gestion de conflits complexes

⇒ Travail en sous-groupes : analyser un conflit associatif typique et proposer des réponses en CNV.

Elaboration d'un plan d'action personnel et collectif

⇒ Identifier des engagements concrets pour intégrer la CNV au quotidien en tant que directrice ou cheffe de service.

Synthèse et clôture

⇒ Bilan des apprentissages

⇒ Moment de déclusion – évaluation de la formation - FIN.

Pédagogie

Le processus pédagogique permet aux participant.es d'acquérir les fondements de la communication non-violente en s'appuyant sur l'alternance entre théorie et expérimentations pour viser l'appropriation des fondamentaux et un développement professionnel en lien.

Ces ancrages se feront par la mobilisation de l'ensemble des dimensions des participant.es : intellectuelles, émotionnelles, pratiques, en lien avec leur environnement et dans l'expérience groupale vécue.

Les spécificités de la formation proposée :

- L'appui sur ce qui se passe « ici et maintenant »
- Un parcours de trois journées non-consécutives avec un espace-temps d'intersession pour expérimenter les aspects vus en formation et ainsi faciliter un processus d'apprentissage qui s'appuie sur l'expérimentation. Un appui téléphonique intersession par la formatrice.
- Des apports théoriques couplés à des exercices de co-construction et jeux de rôles
- Une adaptation aux besoins et des ajustements selon les retours des participant.es et les problématiques spécifiques de l'association
- Un focus permettant de faire émerger le propre style de la structure pour renforcer les postures des participant.es lors des communications à venir
- Une formation animée par une intervenante expérimentée qui ancre les prises de conscience et facilite l'intelligence collective du groupe.

Chaque séquence fait l'objet de mises en situation, d'un travail réflexif individuel et en groupe, permettant l'échange d'expériences et des feed-back.

Moyens pédagogiques et logistiques

12 personnes maximum par session.

Du matériel pédagogique et logistique adapté. Un support pédagogique et d'apprentissage pour les participant.es.

Assistance technique

Nous sommes à votre écoute pour répondre à toute question relative à l'appropriation des contenus et ressources pédagogiques, par mail : mc@mediterraneeconseil.com. Nous nous engageons à vous répondre dans les 7 jours suivant votre sollicitation et à vous appuyer dans l'intégration des différents éléments d'apprentissage.

Formatrice

Basma ZAGHLOUL

Consultante, formatrice et coach professionnelle, antérieurement directrice d'associations.

Elle intervient principalement auprès des structures de l'intérêt général, afin de les accompagner sur des volets stratégiques (projet associatif et/ou plan stratégique pluriannuel), de conduite du changement, d'organisation interne et RH, d'appui à la recherche de fonds et de cohésion des équipes. Convaincue de la puissance positive de l'apprentissage par l'action (*learning by doing*), elle met au cœur de ses accompagnements et formations une andragogie axée sur les professionnel.le.s accompagné.e.s et leur montée en compétences, en se basant sur leurs propres expériences et connaissances afin de renforcer leur autonomie.

Evaluation

- **En amont de la formation** : évaluation des connaissances et compétences par entretien individuel avec la direction de la structure et questionnaire d'évaluation des connaissances au démarrage de la formation le jour J.
- **En cours de formation** : retours d'expériences formalisés, mises en situation, entretiens libres, auto-évaluations, temps de supervision. Ces dispositifs permettent aux participant.es de s'autoévaluer pour s'autoréguler ; ils sont également utiles à l'intervenante pour estimer les connaissances actuelles et les remédiations éventuelles à mettre en place.
- **A l'issue de la formation** : évaluation de fin de cursus pour évaluer les acquis, et la satisfaction des participant.es – bilan oral et questionnaire « à chaud » (soir de la dernière journée) et questionnaire « à froid » trois mois après la fin de la formation.
Par ailleurs un appel téléphonique à 6 mois est prévu pour évaluer la situation d'apprentissage et la professionnalisation de chacun.e, et permettre à la direction de réguler les pratiques de l'équipe le cas échéant. En cas de besoin, des accompagnements ou des dispositifs de formation pourront être proposés pour en faciliter la progression.

NB : les documents d'évaluation sont envoyés à la structure pour transmission individuelle aux participant.es après la formation permettant d'évaluer les acquis développés ou utilisés dans le poste. Sans retour de la part de la structure, des relances seront systématiquement effectuées, à 30 jours puis 60 jours après le premier envoi.

Validation

Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire ayant suivi la totalité de la formation.

Tarif

Tarif entre 1200 € HT / jour (sans prise en charge) et 1500 € HT / jour (avec prise en charge). Nous contacter pour recevoir une proposition budgétaire sur-mesure, en fonction de vos besoins.

Modalités et délais d'accès

L'accès à la formation est en intra, en présentiel, et peut être initié par l'organisation associative / la direction ou le service RH ou à l'initiative d'un.e salarié.e représentant du collectif interne.

Pour toute demande de formation, contactez-nous par courriel : mc@mediterraneconseil.com

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation en intra la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes que nous recueillerons lors d'un entretien liminaire téléphonique. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités de votre organisation et de la formatrice, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement inférieur à 40 jours ouvrés (en moyenne). Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap nécessitant des aménagements de la formation, dès que la faisabilité est confirmée, le délai d'accès est réévalué avec la structure cliente.

Accessibilité de la formation pour les personnes en situation de handicap

Si la situation (handicap, contraintes particulières...) d'un des membres de la structure bénéficiaire nécessite un aménagement particulier, nous sommes disponible (référénte handicap : Basma Zaghoul, bzaghoul@mediterraneconseil.com) pour étudier avec vous les conditions de mise en œuvre permettant aux personnes en situation de handicap de participer à cette formation. Le cas échéant, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

Le règlement interne de la structure cliente est applicable concernant les mesures de santé et sécurité.

Contact | Renseignements et inscriptions

Pour tout renseignement ou demande de mise en place d'une formation en intra au sein de votre établissement, votre interlocutrice directe est Basma Zaghoul, responsable pédagogique et référente handicap : mc@mediterraneconseil.com.

➡ Vous pouvez également nous demander le certificat Qualiopi attestant que nos formations Méditerranée Conseil ont été jugées conformes aux exigences du référentiel national qualité.

Traitement des réclamations

Si vous rencontriez un dysfonctionnement, une difficulté ou un aléa, et que souhaitez formuler une insatisfaction ou une réclamation, nous vous invitons à nous en faire part en nous contactant à :

mc@mediterraneconseil.com

Chaque réclamation est traitée de manière confidentielle et suivie avec attention. Nous sommes à votre écoute pour trouver et mettre en place des actions résolutives en réponse dans la mesure du possible aux éléments remontés.

Un accusé de réception vous sera envoyé. Une réponse argumentée vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Les indicateurs qualité de notre formation à la CNV



Période prise en compte : janvier 2025 à juin 2025 – Mise à jour 07/25.

NB : les indicateurs globaux de l'ensemble de nos formations sont disponibles sur la page Formation de notre site internet mc@mediterraneeconseil.com/formation.php

Marseille, Juillet 2025.