

Programme de formation



Sensibilisation à la Communication

NonViolente - Clés pour une communication efficace et bienveillante au travail

🎯 Objectifs : Renforcer la qualité des relations dans l'équipe et avec les partenaires (clients, fournisseurs, usagers).

👥 Public cible : Travailleurs souhaitant améliorer la qualité de leur communication interpersonnelle.

📖 Contenu :

Comprendre les fondements de la CNV : un cadre concret pour mieux se comprendre.

Détecter les obstacles à la coopération : jugements, reproches, langage flou.

Identifier certains automatismes de communication qui freinent la coopération.

Accueillir les tensions et les désaccords de manière constructive.

🕒 Durée : 1 jour.

✅ Bénéfices : Mieux comprendre les tensions, voir ce qui favorise le vivre-ensemble professionnel

Dénouer et prévenir les conflits en milieu professionnel

Développer des compétences concrètes pour désamorcer les tensions, restaurer le dialogue et prévenir les conflits dans les relations avec les usagers ou entre collègues.

🎯 Objectif : Identifier les causes de tension, prévenir les escalades et restaurer le dialogue.

👥 Public : Tout professionnel en lien avec des publics en difficulté ou travaillant en équipe.

📖 Contenu :

Exploration de situations conflictuelles vécues (en solo, en binôme ou en grand groupe)

Exercices de reformulation, écoute empathique, clarifications, expérimentation par essai / erreur.

Jeux de rôle pour déminer une interaction tendue

🕒 Durée : 2 jours.

✅ Bénéfices : Mieux comprendre et gérer les tensions, favoriser le vivre-ensemble professionnel

Faire face aux réactions déstabilisantes – colère, culpabilité, reproche

Renforcer sa posture professionnelle face aux émotions fortes pour accompagner sans s'effondrer, se justifier ou s'éloigner.

 Objectif : Pouvoir accueillir les émotions fortes et développer ses ressources relationnelles.

 Public : Professionnels en contact avec des publics en détresse, confrontés à des situations émotionnellement intenses ou à des relations tendues avec les bénéficiaires ou en équipe.

 Contenu :

- Exploration progressive de situations générant des émotions difficiles, des jugements et discours internes pour découvrir ce que la colère ou la culpabilité révèle d'important à entendre et accueillir.
- Jeux de rôle à partir de situations qui suscitent des émotions plus ou moins fortes afin de tester des dialogues constructifs.

 Durée : 2 jours – Prérequis : sensibilisation à la CNV (1 jour)

 Bénéfices : Gagner en stabilité émotionnelle et en recul face aux situations de crise

Oser se parler – sortir des non-dits en situations sensibles

Apprendre à s'exprimer clairement et respectueusement, même quand c'est délicat. Préserver la relation sans fuir les désaccords.

 Objectif : Exprimer un manque, désaccord ou malaise sans blesser ni fuir. Créer un climat d'authenticité et de sécurité relationnelle.

 Public cible : Travailleurs sociaux souhaitant améliorer la qualité de leur communication interpersonnelle. Équipes confrontées à des tensions latentes ou à des blocages dans la communication.

 Contenu :

Analyse des freins à l'expression authentique et des impacts des non-dits sur le travail en équipe

- Découverte des habitudes qui nous coupent de certains de nos moyens (communication passive-agressive)
- Développement de nos capacités d'écoute et de confiance relationnelle
- Exercices progressifs d'expression et de feedback constructifs
- Plan d'action personnel : identifier un non-dit, une demande à exprimer et le tester.

 Durée : 3 jours en groupe restreints, adaptable en supervision d'équipe

 Bénéfices : Favoriser l'expression responsable, renforcer la confiance dans l'équipe

Poser ses limites et préserver son énergie – prévention de la surcharge émotionnelle

Identifier ses limites, apprendre à dire non avec bienveillance, préserver son engagement sans s'épuiser.

 Objectif : Apprendre à protéger ses ressources sans culpabiliser. Prévenir l'épuisement et construire une écologie professionnelle durable.

 Public cible : Professionnels exposés à la surcharge émotionnelle ou au stress vicarial

 Contenu :

- Repérage des signes avant-coureurs de stress et de surcharge émotionnelle
- Écoute de ses propres limites avec bienveillance
- Clarification des besoins de régénération, repos, soutien
- Expression de ses limites avec clarté et fermeté

Développer la culture de l'auto-empathie au quotidien

- Recherche de ses propres outils et ressources de régulation émotionnelle
- Formulation de demandes concrètes de soutien, d'écoute...

 Durée : 2 jours avec temps d'intégration et d'auto-empathie – Prérequis : sensibilisation à la CNV (1 jour)

 Bénéfices : Reprendre du pouvoir sur sa disponibilité émotionnelle

Donner et recevoir du feedback - Pour une culture de coopération et d'évolution

Apprendre à formuler un retour clair, respectueux et mobilisateur. Accueillir un feedback sans se justifier ni se replier. Renforcer les liens et la responsabilité partagée dans les équipes.

 Objectif : Structurer un retour constructif et l'accueillir sans réagir. Développer une culture du retour d'expérience constructive.

 Public cible : Tout professionnel ou équipe amené à collaborer en équipe, avec des usagers ou à encadrer des collègues ou souhaitant améliorer sa communication interne

 Contenu :

Pourquoi le feedback est essentiel (confiance, amélioration, cohésion), quand en donner

- Sentir la différence d'impact entre un feedback descriptif basé sur l'expression des besoins et l'énonciation d'une erreur.

Principes du feedback constructif : observation, impact, besoin, suggestion

- Mises en pratique à partir de cas vécus

Intégration collective : balises permettant des feedbacks constructifs

 Durée : 2 jours – Prérequis : sensibilisation à la CNV (1 jour)

 Bénéfices : Fluidifier les relations, progresser ensemble et favoriser le vivre-ensemble professionnel

Manager avec empathie – accompagner les équipes, favoriser la coopération et la résilience.

Développer un leadership à la fois humain et structurant, capable de favoriser la cohésion et d'anticiper les tensions.

 Objectif : Allier réalisation d'objectifs, clarté et humanité dans la posture managériale pour incarner un leadership inspirant.

 Public cible : Responsables d'équipes, coordinateurs, chefs de service.

 Contenu :

Fondamentaux du management bienveillant : écoute active, clarté du cadre, reconnaissance

- Exploration de situations professionnelles : recadrage, feedback, délégation, débriefing - Posture de facilitateur plutôt que de contrôleur
- Mobiliser le collectif avec sens et cohésion
- Jeux de rôle : annoncer un changement, tenir une limite, soutenir un collègue en difficulté
- Outils CNV appliqués au management : besoins collectifs, demandes claires
- Plan d'action personnalisé : créer un rituel de retour d'équipe

 Durée : 2 jours et suivis collectifs à 3 mois – Prérequis : sensibilisation à la CNV (1 jour)

 Bénéfices : Un leadership incarné et équilibré, centré sur les relations

Méthodologie pédagogique

Formations basées sur l'exploration et l'expérimentation du processus proposé par Marshall Rosenberg, initiateur de la Communication Non Violente : observation sans jugement, expression de sentiments, identification des besoins, formulation de demandes

L'approche de la formation est pratique, interactive et met l'accent sur :

- L'alternance d'apports théoriques, démonstrations, mises en situation, jeux de rôle ludiques centrés sur ce que chacun ressent.
- Les échanges d'expérience entre participant-es pour enrichir l'apprentissage collectif et les recherches de stratégies.
- La mise en situation à partir de cas amenés par les participants, afin de d'expérimenter concrètement diverses manières de réagir et leurs impacts.
- Un processus inspiré de la Communication NonViolente (CNV), qui promeut l'auto-empathie, l'écoute empathique, l'expression claire de besoins et de demandes.

Le cadre proposé favorise la sécurité, la confidentialité et l'expérimentation bienveillante.

Groupe de 6 à 9 personnes

Support remis : fiches synthétiques, outils imprimables

Présentation de l'intervenante :

J'ai plus de 15 ans d'expérience dans l'accompagnement d'équipes. Mon master en sociologie, me permet de prendre du recul sur les situations amenées et de mettre l'accent sur les aspects systémiques et culturels des relations.

Formée à la Communication NonViolente (CNV), je favorise les relations égalitaires et la collaboration joyeuse et motivante.

N'hésitez pas à consulter mon site internet www.formation-vivance.be pour découvrir mon travail et mon positionnement éthique.

Valérie Brooms

Vous souhaitez organiser ces formations pour votre équipe uniquement ?

Contactez-moi +32 473 65 89 07

valerie@formation-vivance.be

Valérie Brooms

Fiche d'inscription

valerie@formation-vivance.be
0473/65 89 07
www.formation-vivance.be
Smart - Productions Associées asbl
BE 0896.755.397

L'organisme employeur	
Nom de l'organisme :	
Adresse du siège social :	
Adresse de facturation (si différente) :	
Numéro d'entreprise :	Forme juridique :
Société belge : ☐ oui ☐ non	Assujetti à la TVA : ☐ oui ☐ non
E-mail de facturation :	
Pour assurer le suivi de la facturation via Smart * :	
Nom de la personne de contact :	Fonction :
E-mail :	Téléphone :
Inscrit à la formation intercentre en fonction des places disponibles	
Nom & Prénom :	
E-mail :	Téléphone :
☐ Dénouer et prévenir les conflits en milieu professionnel 29 et 30 octobre 2025	
Horaire : 9h00 à 12h et de 13h00 à 16h00. Lieu : rue aux Gâdes, 31 à Ath (à 5 minutes à pied de la gare), entre Bruxelles et Tournai. Prix : 150 € TTC par personne et par jour	

Nom de la personne habilitée à valider le devis :

Fonction :

E-mail :

Lien vers le Fonds 4S qui permet de financer éventuellement la formation :

<https://www.fonds-4s.org/soutien-formation/formations-cle-sur-porte/#criteres>

Document à retourner par e-mail à valerie@formation-vivance.be en vue de concrétiser l'inscription.

*Si vous n'avez jamais travaillé avec un.e prestataire de Smart, je vous enverrai une fiche d'identification avec les informations reprises dans ce document que vous serez invité.e à signer et à me renvoyer.