

	

Lot 24 - COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Version du programme : [10/2025]

RESPONSABLE DU PROJET

Magali KARLESKIND (Directrice)
 10 rue Gandhi - 54850 MESSEIN
 CONTACT@AMBITIONSANTE.FR

06 74 32 47 42

Table des matières

Présentation de l'organisme	3
Identification de l'organisme	3
Présentation de la proposition	4
Contexte de la demande	4
Prérequis : Aucun prérequis.	4
Lieu et modalités d'accès	4
Confidentialité et éthique d'intervention	4
Règlement intérieur	4
Nos Références	5
Démarche pédagogique	6
Objectifs opérationnels	6
Déroulé pédagogiques	10
Notre Intervenante	13
Evaluation – conformité qualiopi	15
Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est	15

Présentation de l'organisme

Identification de l'organisme

AMBITION SANTÉ : Organisme de formation professionnelle continue spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social.

- **SIRET** : 798 215 091 00017 – **Code APE** : 8559 A
- **N° déclaration d'activité** : 41540324054 (Préfecture de Meurthe-et-Moselle)
- **Certification Qualiopi** pour les actions de formation depuis le 24 décembre 2020
- **Datadocké**
- **Organisme de DPC** n° 5468
- **Adresse** : 10 rue Gandhi – 54850 Messein
- **Dirigeante** : Magali KARLESKIND

Notre mission : AMBITION SANTE est un organisme de formation spécialisé dans la formation continue sur mesure,

Magali KARLESKIND, Directrice, accompagne depuis plus de 15 ans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Nous nous appuyons sur les connaissances de nos consultants formateurs (médecins, cadres de santé, infirmier(es), psychologues, gérontologues, juristes, directeurs, responsables qualité...) à la pointe dans leur domaine et sur les référentiels et recommandations de bonnes pratiques des sociétés savantes, pour développer les compétences des salariés et ainsi apporter un constant maintien à niveau des établissements que nous accompagnons.

AMBITION SANTE propose des programmes de formations sur mesure dans le respect des règles d'éligibilité. Nos intervenants utilisent des techniques pédagogiques innovantes ainsi que les méthodes et modalités préconisées par la HAS et les sociétés savantes pour animer les actions de formation. .

Avant le démarrage de la formation, un questionnaire de préformation est adressé à chaque participant afin d'identifier précisément leurs attentes, leurs besoins et leur niveau de connaissances, dans le but d'adapter le contenu et les méthodes pédagogiques au plus près de leurs réalités professionnelles.

Présentation de la proposition

Contexte de la demande

Les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux sont aujourd'hui confrontés à une complexité croissante dans les relations humaines : tensions d'équipe, surcharge émotionnelle, agressivité de certains usagers ou proches, exigences accrues de qualité relationnelle, ainsi qu'à la nécessité d'un travail collectif pluridisciplinaire fluide.

Ces situations, si elles ne sont pas accompagnées, peuvent générer des malentendus, des conflits ou des phénomènes de repli, nuisant à la qualité de la prise en charge et au bien-être au travail des professionnels. Dans ce contexte, la **communication non violente (CNV)** constitue un **levier de prévention et de régulation**. Elle offre des outils concrets pour développer l'écoute active, l'expression authentique et la gestion apaisée des désaccords, tout en respectant les besoins et les émotions de chacun.

Cette formation vise à **renforcer les compétences relationnelles des professionnels** dans leurs interactions quotidiennes avec les usagers, les familles et les collègues. En leur permettant de mieux comprendre leurs propres réactions émotionnelles et celles des autres, elle favorise une **dynamique de bientraitance**, une **coopération interprofessionnelle durable** et une **amélioration du climat de travail**.

Elle s'inscrit pleinement dans les orientations des recommandations de bonnes pratiques de la **HAS** relatives à la qualité de vie au travail, à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance, ainsi qu'aux démarches de communication bienveillante au sein des équipes de soin et d'accompagnement.

Prérequis : Aucun prérequis.

Lieu et modalités d'accès

Formation réalisée **en intra-établissement** (sur site) ou **en inter-établissements** selon les besoins. Réponse à toute demande sous 48h et mise en œuvre sous 1 mois maximum.

Accessibilité handicap : Nos formations sont ouvertes à tous. Une adaptation est possible selon les besoins spécifiques. Si nécessaire, un accompagnement peut être proposé avec nos partenaires (AGEFIPH, Cap Emploi...).

Confidentialité et éthique d'intervention

AMBITION SANTE s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

Règlement intérieur

Il est remis à chaque stagiaire et permet d'informer les apprenants de leurs droits et devoirs ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Public concerné :

Tout professionnel concerné des établissements adhérents de l'AGAP Grand-Est

Effectif conseillé : 6 à 14 participants pour favoriser les échanges et la dynamique de groupe.

Durée et horaires : Durée : [2 jours– 14 heures] –

Horaires indicatifs : 9h00–12h30 / 13h30–17h00

Dates proposées

 26-27 mars 2026

Nos Références

- Centre Hospitalier Universitaire Dijon 21-Nancy 54 -Mulhouse 68 -Besançon 25
- Centre Hospitalier Sainte Marie aux Mines 68
- Association Galop 57
- Maison de retraite Mirecourt 88,
- BDO-MAS- FAM IEM Association Simone Veil Freyming Merlebach 57

Public formé : Infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitalier logistique, animateur, personnel administratif

Proposition financière

Poste	Montant
Coût pédagogique / jour	1100 €
Frais de déplacement / hébergement formateur	250 €
Coût total pour un groupe	2 450 € net de taxe (organisme non assujetti à la TVA)

Démarche pédagogique

La formation alternera des **apports théoriques**, des **mise en situation pratiques** et des **temps réflexifs** afin de favoriser l'intégration progressive des principes de la Communication Non Violente (CNV) dans les pratiques professionnelles.

- **Apports théoriques et conceptuels** : présentation des fondements de la CNV selon le modèle de Marshall B. Rosenberg, notions de besoins, d'émotions, d'écoute active et d'expression authentique.
- **Exercices individuels et en sous-groupes** : identification de ses modes de communication habituels, reformulation, entraînement à l'expression des besoins et à l'écoute empathique.
- **Études de cas issues du terrain professionnel** : analyse collective de situations vécues par les participants pour favoriser la transposition concrète des outils de la CNV.
- **Jeux de rôles et simulations** : expérimentations guidées permettant de s'exercer à la communication bienveillante dans des contextes de tension, de désaccord ou d'agressivité.
- **Échanges et débriefings collectifs** : verbalisation des ressentis, identification des freins et leviers, construction de pistes d'amélioration personnelles et collectives.
- **Formalisation d'un plan d'actions individuelles et collectives** : élaboration d'axes d'amélioration concrets pour mieux prendre en compte la vie privée, affective et sexuelle des personnes âgées accompagnées dans les établissements ou services médico-sociaux.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Maîtriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle et de la communication non violente (CNV) ;
2. Identifier et valoriser leurs ressources personnelles pour améliorer la qualité de leurs échanges professionnels ;
3. Mettre en pratique les techniques de communication non violente dans leurs relations avec les usagers/patients, les familles et les équipes ;
4. Développer une posture professionnelle fondée sur la confiance en soi et l'écoute bienveillante ;
5. Prévenir et gérer efficacement les situations de tension, d'agressivité ou de conflit grâce aux outils de la CNV.

Kit pédagogique

Un support pédagogique ainsi qu'une bibliographie, des références réglementaires et des outils méthodologiques, sera remis à chaque participant sous forme dématérialisée

SOMMAIRE – Formation “Les bases de la Communication Non Violente (CNV)”

Jour 1 – Les fondements de la Communication Non Violente

Introduction à la Communication Non Violente

1-Définition, origines et principes fondamentaux de la CNV selon Marshall B. Rosenberg

- Objectifs et bénéfices dans le cadre professionnel
- La CNV comme outil relationnel : mieux se connaître, mieux écouter, mieux s'exprimer
- L'écoute de soi – L'auto-empathie
- L'écoute intérieure : reconnaître et accueillir ses émotions
- Exercice d'éveil corporel et de recentrage (« comment ça va ? »)
- Identifier les sentiments et besoins nourris ou non nourris
- Les émotions et les besoins : la boussole intérieure
- Lecture objective des situations : observer sans juger
- Distinction entre faits, interprétations et ressentis
- Les émotions comme indicateurs de nos besoins fondamentaux

2-La grammaire de la CNV

3-Les quatre étapes du processus CNV :

- Observation des faits
- Identification des sentiments
- Expression des besoins
- Formulation d'une demande claire et respectueuse

4-La posture d'écoute empathique

- La demande positive, concrète et négociable
- Mises en pratique
- Exercices de reformulation et d'écoute active en binôme
- Études de cas issus du quotidien professionnel
- Analyse des bénéfices de l'écoute empathique

Jour 2 – Approfondissement et mise en pratique

Rappel des acquis et intégration corporelle

- Présence à soi et ancrage corporel
- Les bienfaits de la reconnexion à soi et à la nature
- Lien entre équilibre intérieur et diminution de l'agressivité

Décoder les jugements et transformer ses croyances

- Identifier les jugements sur soi et sur autrui
- Exercice de décodage des besoins cachés derrière un jugement

- Travail autour des croyances limitantes : bénéfiques et maléfiques
- Comparaison des postures de communication : reproche vs expression des besoins
- Exemples concrets de transformation de phrases accusatrices en messages assertifs
- Exercices pratiques de reformulation « chacal → girafe »

Rejoindre l'autre et être rejoint

- Développement de la posture empathique
- Écoute active, reflet miroir et reformulation bienveillante
- Se libérer des contraintes intérieures
- Transformer les « il faut » et « je dois » en « je choisis »
- Exercice de responsabilisation et de choix conscients
- Identifier les besoins derrière les obligations perçues
- La coopération par le lien
- Placer la relation avant le résultat

Favoriser la coopération et la contribution dans les équipes

Intégrer la CNV comme pratique d'hygiène relationnelle quotidienne

Références bibliographiques et ressources complémentaires

Schéma de déroulement

**MODULE 1 :
LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE
JOUR 1 -7 HEURES**

**MODULE 2 :
GERER LES SITUATIONS DIFFICILES PAR LA
COMMUNICATION NON
VIOLENTE
JOUR 2 - 7 heures**



**PLAN D'ACTION D'AMELIORATION A METTRE EN ŒUVRE
SUR LE TERRAIN**

Déroulé pédagogiques

LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE JOUR 1 -7 HEURES

Objectifs Pédagogiques	Thèmes de Contenu	Méthodes & Outils Pédagogiques
Introduction et objectifs de la formation	Accueil des participants, présentation des objectifs de la journée, tour de table pour recueillir les attentes et les préoccupations des participants.	Présentation interactive, tour de table, recueil des attentes. Quiz d'entrée en formation
Connaître les bases de la communication interpersonnelle	Les bases de la communication interpersonnelle - Les fondamentaux de la communication orale - La communication non verbale - Les différentes variables présentes dans la communication : variables psychologiques, variables cognitives, variables sociales	Apports théoriques interactifs Étude de cas Exercices en groupe Mises en situation Analyse pratique des techniques de communication..
Connaître les bases de la communication non violente	Les 4 bases de la communication non Violente : OSBD O comme Observation - Observez mais ne faites pas de jugement de valeur et ne généralisez pas. S comme Sentiment - Exprimez ce que vous ressentez, partagez vos émotions. B comme Besoin - Les besoins sont à la base de la CNV car « les jugements portés sur autrui sont des expressions détournées de nos propres besoins inassouvis ». D comme Demande - C'est la dernière étape de CNV. Il s'agit d'exprimer une demande. N'attendons pas que les autres devinent nos besoins	Présentation la communication non violente (CNV) selon Marshall Rosenberg Exemples concrets suivi d'exercices pratiques

Objectifs Pédagogiques	Thèmes de Contenu	Méthodes & Outils Pédagogiques
Découvrir et optimiser ses ressources personnelles	Mieux se connaître pour mieux communiquer - L'ouverture aux autres : changer les représentations figées sur soi-même, sur les usagers, sur ses collègues - La présentation de soi aux autres - L'attention à l'autre : savoir écouter - Adapter sa communication aux différents interlocuteurs (âge, capacités de compréhension...) - Reconnaître ses propres qualités ainsi que celles des autres - Le respect des fonctions et des activités afférentes - Savoir les exprimer et donner des signes de reconnaissance - Savoir demander, accepter et refuser	Auto diagnostic de son style de communication à l'aide d'un questionnaire Travail en ateliers Jeux de communications centrées sur l'autre Jeux de coopération et de solidarité Débriefing et apports de connaissances complémentaires / lien avec l'auto diagnostic de son style de communication
Utiliser des techniques de communication non violentes auprès des usagers/ patients, des familles et entre professionnels	Quelques techniques de communication non violentes pour établir des relations efficaces et empathiques - Les différentes attitudes possibles - L'écoute empathique et la reformulation - L'art de poser les bonnes questions	Mises en situation Analyse pratique des techniques de communication. Synthèse

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES PAR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE
JOUR 2 - 7 heures

Objectifs Pédagogiques	Thèmes de Contenu	Méthodes & Outils Pédagogiques
Développer la confiance en soi	L'affirmation de soi / l'assertivité L'expression individuelle : - L'expression des sentiments et des émotions, - L'expression réactive : réagir à l'imprévu, - L'expression silencieuse S'affirmer dans des situations d'expression .	Mises en scène de situations concrètes à partir de cas réels vécus par les participants. À partir de situations de conflits et de résolution de problèmes.
Savoir prévenir et gérer les situations difficiles : tensions, agressivité, conflits avec la communication non violente (CNV)	La gestion des situations difficiles - Comprendre les situations d'agressivité - Les sources de l'agressivité - Travail sur les représentations autour des concepts de conflit et d'agressivité - Notre perception en communication : Pensée, émotion, comportement - Les moyens de régulation - Les réponses à apporter. - Les bénéfices d'une communication non violente sur la gestion du stress les tensions et les émotions,	Apports théoriques Mises en situations à partir de cas réels vécus par les participants et analyse en groupe
Définir les axes d'amélioration pour développer une communication non violente avec le patient/usager et ses proches/ses collègues	Travail de capitalisation : - Travail de réflexion autour d'axes d'amélioration organisationnels, comportementaux, de communication relationnelle : - Définition d'un projet individuel d'évolution à partir des éléments d'analyse de pratique et des exercices réalisés en amont sur la communication non violente : de la lecture des différents messages à l'adaptation de la communication à la personne prise en charge, à ses proches, à ses collègues	Reprise et finalisation du plan de progrès personnalisé Support : Bilan individuel d'activités
Évaluation et synthèse de la formation	Retour sur les objectifs de la formation , évaluation des acquis,.	Quiz, tour de table, questionnaire de satisfaction.



Notre Intervenante

VALERIE DENIS CADRE DE SANTE

Valérie Denis est coach en développement personnel, formatrice et consultante spécialisée dans l'accompagnement des personnes confrontées à des situations de tension, de crise ou de deuil. Forte d'un parcours pluridisciplinaire associant l'ingénierie pédagogique, la relation d'aide et la gestion du stress, elle conçoit et anime des formations axées sur la communication bienveillante, la régulation émotionnelle et la prévention des conflits.

Ancienne sage-femme et cadre formatrice en institut de formation paramédical, elle possède une solide expérience de terrain dans l'accompagnement des professionnels(santés sociaux et médico sociaux) . Son approche intègre les principes fondamentaux de la **Communication Non Violente (CNV)** développée par Marshall Rosenberg, en les adaptant aux contextes professionnels où la relation humaine est centrale.

Formatrice-conceptrice, Valérie Denis met au cœur de ses interventions une pédagogie expérientielle : alternance d'apports théoriques, d'exercices d'écoute active, de mises en situation et d'analyses de pratiques. Son objectif est de permettre à chaque participant de développer une communication authentique, respectueuse et constructive, favorisant le mieux-être au travail et la qualité de la relation entre professionnels soignés/usagers.

Elle intervient régulièrement dans les établissements pour accompagner les équipes dans la **gestion des situations difficiles**, la **prévention du stress professionnel**, et la **promotion d'une culture de bientraitance relationnelle**.

Références en formation :

- Communication non violente Association Galop
- Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble : CHU MULHOUSE -Hôpital Val du Madon
- Accueil des patients/usagers et des proches par une communication adaptée : CHU Nancy et Besançon
- Gestion du stress et des émotions – 20 groupes : CHU Dijon -CH Belfort
- Formation à la communication assertive auprès des étudiants Sage -Femme.

Expérience professionnelle

- **Depuis 2020** : Coach, Formatrice et Consultante indépendante
 - Accompagnement de particuliers et de professionnels confrontés à des situations difficiles
 - Animation de formations dans les domaines de la **communication relationnelle**, de la **gestion du stress**, de la **prévention des conflits**, du **développement personnel** et de la **relation d'aide**.
 - Conception et mise en œuvre de dispositifs de formation continue sur mesure.
- **2014 – 2020 : FORMAVENIR PERFORMANCES (Paris)**
 - Ingénieure pédagogique et conseillère formation, responsable du **secteur Grand Est**.
 - Élaboration de dispositifs pédagogiques multimodaux (présentiel, distanciel, blended learning).
- **1987-2014- : HOPITAUX GRAND EST**
 - Sage-femme

Diplômes et certifications :

- Diplôme universitaire de **Digital Learning Designer** (2024)
- Master 2 en **ingénierie pédagogique et management de la formation** (2023)
- Diplôme de **Coach en développement personnel et professionnel** (2020)
- Diplôme d'État de **Sage-femme** (1987)
- Formation certifiante en **Communication Non Violente – niveaux I et II**

Evaluation – conformité qualiopi

Niveau d'évaluation	Outil / Modalité	Objectif
Positionnement initial	Questionnaire ou échanges oraux	Identifier les besoins et attentes
Pendant la formation	Exercices, mises en situation	Ajuster le contenu aux besoins réels
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction + tour de table	Mesurer la satisfaction immédiate
Évaluation à froid (3 mois)	Questionnaire individuel et retour client	Évaluer l'impact sur les pratiques
Formateur	Rapport d'évaluation qualitative et compte rendu de formation (transmis à l'établissement et à l'AGAP Grand Est et à chaque établissement participant)	Identifier les axes d'amélioration

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- Une **attestation de réalisation**.

Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est

- L'organisme Ambition Santé s'engage à respecter l'ensemble des attendus techniques précisés dans le cahier des charges AGAP Grand Est, notamment :
 - Respect des obligations réglementaires : certification Qualiopi, DPC, RNQ, Datadock.
 - Prise en compte du handicap : adaptation des formations et accompagnement possible avec l'AGEFIPH ou Cap Emploi.
 - Démarche éco-responsable : transmission dématérialisée, utilisation de papier recyclé, déplacements optimisés.
 - Méthodes pédagogiques dynamiques et participatives, incluant l'analyse réflexive et la mise en pratique Transmission dans les délais réglementaires de tous les documents : convocations, feuilles d'émargement, attestations de formation, grilles d'évaluation à chaud et à froid, compte rendu post-formation et facture.
 - Engagement RSE : usage raisonné et critique des outils numériques et de l'intelligence artificielle.
 - Respect des clauses d'annulation et reprogrammation en cas d'indisponibilité du formateur.
 - Respect des lieux et des personnes accueillantes, attitude bienveillante et professionnelle.

www.ambitionsante-france.fr



Ambition Santé
Magali KARLESKIND

10 rue Gandhi
54850 MESSEIN
Tél. : 03 83 26 23 09
Port. : 06 74 32 47 42

contact@ambitionsante.fr