Formacoop

Mieux communiquer, construire une culture commune de communciation et renforcer la qualité des relations

Organisation

Durée : 14 heures
Mode d'organisation : Présentiel
Tarif : 0,00 €
Satisfaction des apprenants : 0 %

Contenu pédagogique

Public visé

La formation s'adresse aux personnes amenées à travailler au quotidien dans un contexte relationnel varié, impliquant des échanges avec l'équipe, les familles, les bénévoles, les habitants du quartier, les enfants, les adolescents et des publics en difficulté ou fragilisés.

Objectifs pédagogiques

Permettre aux salariés de :

- améliorer la communication au sein de l'équipe ;
- développer des repères communs pour mieux coopérer ;
- mieux gérer les tensions et les incompréhensions ;
- adopter une posture relationnelle claire et apaisée avec les adhérents ;
- renforcer la qualité de l'accueil et du vivre-ensemble au sein de la structure.

L'approche s'appuie sur des outils issus de la Communication Non Violente (CNV), adaptés à la réalité du travail en MJC et à la diversité des publics accueillis.

Description

Format : programme de formation sur 2 journées, avec une organisation possible en 2 journées consécutives ou en 1 jour + deux demi-journées espacées de 15 jours.

Finalité : renforcer la qualité des relations humaines au sein de la MJC, développer une communication plus fluide et constructive, et soutenir un climat d'accueil serein pour les équipes comme pour les adhérents.

Introduction : le processus de la Communication Non Violente

La Communication Non Violente, développée par Marshall Rosenberg, propose des repères simples pour mieux comprendre ce qui se passe en soi et améliorer la qualité des relations avec les autres. Le processus de CNV aide à prendre du recul dans les situations tendues, à exprimer clairement ce que l'on vit, à écouter l'autre avec davantage de compréhension et à favoriser des échanges respectueux et constructifs.

Les 4 étapes du processus OSBD

- **O : Observation** — décrire une situation de manière factuelle, sans jugement ni accusation. Exemple : « Plusieurs parents attendaient à l'accueil sans information » plutôt que...
- **S : Sentiment** — identifier ce que l'on ressent dans cette situation : stress, frustration, fatigue, colère, inquiétude, agacement, découragement…
- **B : Besoin** — clarifier ce qui est important pour soi : clarté, coopération, respect, soutien, reconnaissance, sécurité, organisation…
- **D : Demande** — formuler une demande concrète, réaliste et respectueuse. Exemple : « Êtes-vous ok pour prévoir un temps de transmission avant l'ouverture au public ? »

Le processus pour soi : l'auto-empathie

Avant de réagir, la CNV invite à prendre un temps pour écouter ce qui se passe en soi, reconnaître ses

Formacoop

émotions, comprendre ses besoins et éviter les réactions impulsives ou défensives. Cette étape permet de retrouver davantage de calme et de clarté dans les échanges professionnels.

Le processus dans la relation : « la danse du dialogue »

La CNV propose également une manière d'entrer en relation fondée sur l'écoute, l'attention à l'autre, l'expression authentique et la recherche de compréhension mutuelle. Cette « danse du dialogue » consiste à exprimer ce qui est important pour soi, accueillir ce qui est important pour l'autre, alterner écoute et expression, et chercher une solution respectueuse des besoins de chacun.

Cette approche est particulièrement utile dans le travail en équipe, l'accueil des adhérents, les échanges avec les familles, et la gestion des tensions ou des désaccords.

Programme des deux journées

Jour 1 — Mieux se comprendre pour mieux travailler ensemble

Créer une base commune de communication

- Comprendre les mécanismes de la communication.
- Identifier ce qui favorise ou freine la coopération dans une équipe.
- Prendre conscience de l'impact des mots, du ton et des attitudes.

Différencier faits, jugements et interprétations

- Observer une situation sans accusation.
- Identifier les malentendus fréquents dans le travail quotidien.
- Mieux comprendre les réactions des autres.

Identifier ses ressentis et ses besoins

- Repérer les émotions présentes dans les situations de tension : stress, fatigue, frustration, agacement, sentiment de ne pas être entendu.
- Clarifier les besoins professionnels : soutien, clarté, reconnaissance, coopération, respect du cadre.

Développer une écoute constructive

- Écouter sans interrompre.
- Reformuler pour éviter les malentendus.
- Exprimer un désaccord avec respect.

Exercices proposés

- Échanges en petits groupes.
- Situations issues du quotidien de la MJC.
- Exercices d'écoute et de reformulation.
- Jeux de rôle simples.

Jour 2 — Communiquer avec les adhérents et gérer les situations sensibles

Adopter une posture d'accueil apaisante

- Accueillir les demandes et les émotions des adhérents.
- Développer une communication claire et rassurante.
- Trouver sa juste place dans la relation.

Poser un cadre avec bienveillance

- Dire « non » ou rappeler une règle sans agressivité.
- Exprimer une limite de manière calme et ferme.
- Prévenir les escalades relationnelles.

Gérer les tensions et les situations délicates

- Réagir face à une remarque agressive ou un conflit.
- Garder le dialogue ouvert malgré les désaccords.
- Comprendre les besoins derrière certaines réactions.

Adapter sa communication selon les publics accueillis

- Enfants et adolescents.
- Parents et familles.
- Bénévoles.
- Habitants du quartier.
- Publics en difficulté ou fragilisés.

Développer une dynamique collective positive

Formacoop

- Favoriser la coopération entre salariés et bénévoles.
- Renforcer la cohérence de l'équipe dans les relations avec les adhérents.
- Identifier des pistes concrètes pour améliorer la communication au quotidien.

Méthodes, modalités et déroulé pédagogique

La formation privilégie des outils simples et concrets, des exercices participatifs, des mises en situation proches du terrain, des jeux de rôle et outils inspirés du théâtre forum, ainsi que des temps d'échanges sur les réalités vécues par les participants. L'approche favorise l'implication de chacun dans un cadre respectueux et bienveillant.

La démarche pédagogique repose sur quatre valeurs clés : le pragmatisme, avec une progression pas à pas au plus près du réel ; l'équilibre entre l'expérience pratique et la formalisation théorique ; la sécurité et la confiance des participants, considérées comme essentielles à l'ouverture émotionnelle et à l'implication ; et le plaisir des participants, grâce au jeu et à la créativité pédagogique.

L'approche est expérientielle : des mises en situation issues de l'expérience quotidienne sont proposées sous forme de jeux de rôles non filmés, de jeux pédagogiques (jeux de cartes, marelle, imagerie) et de séquences d'entraînement permettant d'enrichir les échanges et de favoriser des prises de conscience concrètes.

Durée et volume horaire

La formation est proposée sur 1 ou 2 jours, ou en 3 demi-journées de 3h30. Le volume horaire total est de 7 à 14 heures, pour un format de 2 journées correspondant à 14 heures, réparties de manière consécutive ou morcelée selon la formule retenue.

Prérequis

Aucun prérequis formel n'est mentionné pour suivre cette formation.
La formation est construite pour des professionnels déjà en situation d'accueil, de relation et de coopération, avec une volonté de travailler à partir de situations concrètes vécues sur le terrain.

Modalités pédagogiques

La formation privilégie des outils simples et concrets, des exercices participatifs, des mises en situation proches du terrain, des jeux de rôle et des outils inspirés du théâtre forum, ainsi que des temps d'échanges sur les réalités vécues par les participants.

L'approche est expérientielle et favorise l'implication de chacun dans un cadre respectueux et bienveillant. Elle s'appuie sur le pragmatisme, l'équilibre entre pratique et théorie, la sécurité psychologique des participants et le plaisir d'apprendre par le jeu et la créativité.

Des séquences de travail en petits groupes, de reformulation, de dialogue et d'expérimentation sont proposées à partir de situations issues du quotidien.

Moyens et supports pédagogiques

Des supports pédagogiques variés sont mobilisés pendant la formation : jeux de cartes, marelle, imagerie, jeux de rôle non filmés et outils inspirés du théâtre forum.

Un PPT récapitulatif est envoyé par mail après la formation, avec l'ensemble des éléments vus pendant l'intervention.

Modalités d'évaluation et de suivi

Une évaluation à chaud et une évaluation à froid sont prévues.

Un questionnaire est transmis en amont afin d'identifier les attentes et besoins des participants, puis une synthèse des éléments recueillis est transmise au commanditaire en fin de parcours.

Informations sur l'accessibilité

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.