Communication Non Violente (CNV)

Format :
Présentiel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-COM-1800

Public :
Tout Public

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Développer une communication plus consciente, respectueuse et efficace afin de prévenir les tensions, mieux gérer les situations difficiles et renforcer la qualité des relations professionnelles.

Compétences développées :
À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
Comprendre et pratiquer les fondamentaux de la CNV
Identifier leurs automatismes relationnels
Exprimer un message clair, respectueux et ajusté
Pratiquer l'écoute empathique
Gérer les tensions et désaccords du quotidien professionnel
Utiliser la méthode DESC comme structure d'appui, lorsque nécessaire

Pré-requis :
Aucun

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques. Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

1 - Questionnaire d'évaluation à chaud rempli par le stagiaire en fin de formation.
2 - Questionnaire d'évaluation à froid de la mise en oeuvre des compétences, rempli par le stagiaire environ 6 mois après la fin de formation.

Moyens techniques mobilisés :

En présentiel :
- Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels (vidéoprojecteur + écran) avec le matériel adapté à la formation. Pour cette formation, un ordinateur par stagiaire est nécessaire équipé du logiciel. Nous pouvons le fournir au besoin sur simple demande.
- Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

A distance ou en formation mixte :
- Un ordinateur pour chaque stagiaire équipé d'une webcam, d'un micro, d'une connexion haut débit, du logiciel objet de la formation et ayant un outil de visio-conférence installé en amont.
- Support de cours numérique fourni par nos soins.

Assistance technique et pédagogique :

En présentiel : Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs.

A distance ou en formation mixte :
L'assistance technique est assurée par nos équipes par mail ou par téléphone au 05 24 61 30 79.
Nos formateurs assurent l'assistance pédagogique en mode synchrone durant les face à face à distance.

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

Jour 1: Fondations CNV & expression de soi (7 h)

1. Accueil et cadrage (45 min)

Cadre de sécurité, attentes, objectifs

Enjeux relationnels actuels (pression, diversité, hybridation)

Recueil des situations concrètes

Exercice : cartographie des situations relationnelles sensibles

2. Les fondamentaux de la CNV (1 h 30)

Philosophie et intention de la CNV

Les 4 étapes : Observation - Sentiment - Besoin - Demande

Différence faits / interprétations / jugements

Responsabilité émotionnelle

Mise en situation :

Décodage de messages conflictuels

Reformulations CNV en sous-groupes

3. Identifier ses automatismes relationnels (1 h 15)

Réactions face au stress ou au conflit

Mécanismes de défense (attaque, fuite, justification)

Impact de la posture et du non-verbal

Jeux de rôles courts :

- situation « réflexe »
- analyse collective

4. Exprimer un message clair et respectueux (2 h)

Dire ce qui ne va pas sans accuser

Poser une limite, dire non

Faire une demande réaliste et négociable

Donner un feedback constructif

Ateliers pratiques :

Travail sur situations réelles

Jeux de rôles en trinômes (émetteur / récepteur / observateur)

Apport DESC (20 min inclus)

DESC présenté comme outil de structuration possible

Comparaison rapide CNV / DESC

Quand l'utiliser (recadrage, cadre professionnel formel)

5. Ancrage et synthèse (1h30 min)

Apprentissages clés

Difficultés rencontrées

Préparation des situations du Jour 2

Jour 2: Écoute empathique & gestion des tensions (7 h)

1. Réactivation des acquis (30 min)

Retours d'expérimentation

Ajustements

2. Écoute empathique (1 h 30)

Écouter sans corriger ni convaincre

Reformuler sentiments et besoins

Accueillir émotions et résistances

Exercices guidés :

Écoute en binômes

Reformulation empathique

3. Faire face aux situations difficiles (1 h 30)

Critiques, reproches, agressivité

Résistances et non-dits

Maintenir le lien sans se renier

Jeux de rôles progressifs :

interlocuteur fermé

interlocuteur agressif

interlocuteur passif

4. CNV et conflits professionnels (1 h 30)

Comprendre les dynamiques de conflit

Passer du reproche au besoin

Restaurer un dialogue

Mise en situation :

Conflit réel anonymisé

Travail en trinômes (parole / écoute / observation)

DESC en option

Utilisé uniquement pour structurer un recadrage final si besoin

5. Intégrer la CNV dans le quotidien professionnel (1 h30)

CNV en réunion, en management, à l'écrit

Limites de la CNV (ce qu'elle n'est pas)

Posture juste selon le contexte

Atelier :

Plan d'actions individuel réaliste

6. Évaluation et clôture (30 min)

Auto-évaluation

Feedback collectif

Ressources pour continuer

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 14/01/2026