



Le programme de la formation La Communication Non Violente

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

01

Identifier les principes et les étapes de la Communication Non Violente (CNV) selon le modèle de Marshall Rosenberg

02

Définir les deux langages de la CNV

03

Distinguer la CNV comme outils de résolution de conflits

04

S'approprier la reformulation pour favoriser la CNV

05

Pratiquer la CNV par l'écoute active



Public visé / Pré-requis

Aucun prérequis n'est exigé.

Cette formation s'adresse à tout professionnel souhaitant améliorer la qualité de sa communication en milieu de travail.



Durée

14 heures

(2 jours – 7h/jour)

Tarif

Tarif inter-entreprises

490 € TTC

/ participant

Tarif intra-entreprise

sur devis selon le nombre de participants

Délai d'accès



L'accès à la formation est possible sous 7 à 15 jours après validation du dossier (selon le format choisi et les places disponibles).

Modalités d'accès



Entretien préalable (écrit ou oral)
pour recueillir les attentes du
participant



Envoi d'un bulletin d'inscription ou
d'un bon de commande signé



Confirmation d'inscription par email
avec convocation et accès aux
supports



Modalités pédagogiques



Apports théoriques



Jeux



Vidéos



Supports pédagogiques (numérique)

Modalités d'évaluation



Positionnement initial

questionnaire d'auto-évaluation des connaissances



Évaluation sommative

QCM



Attestation de fin de formation

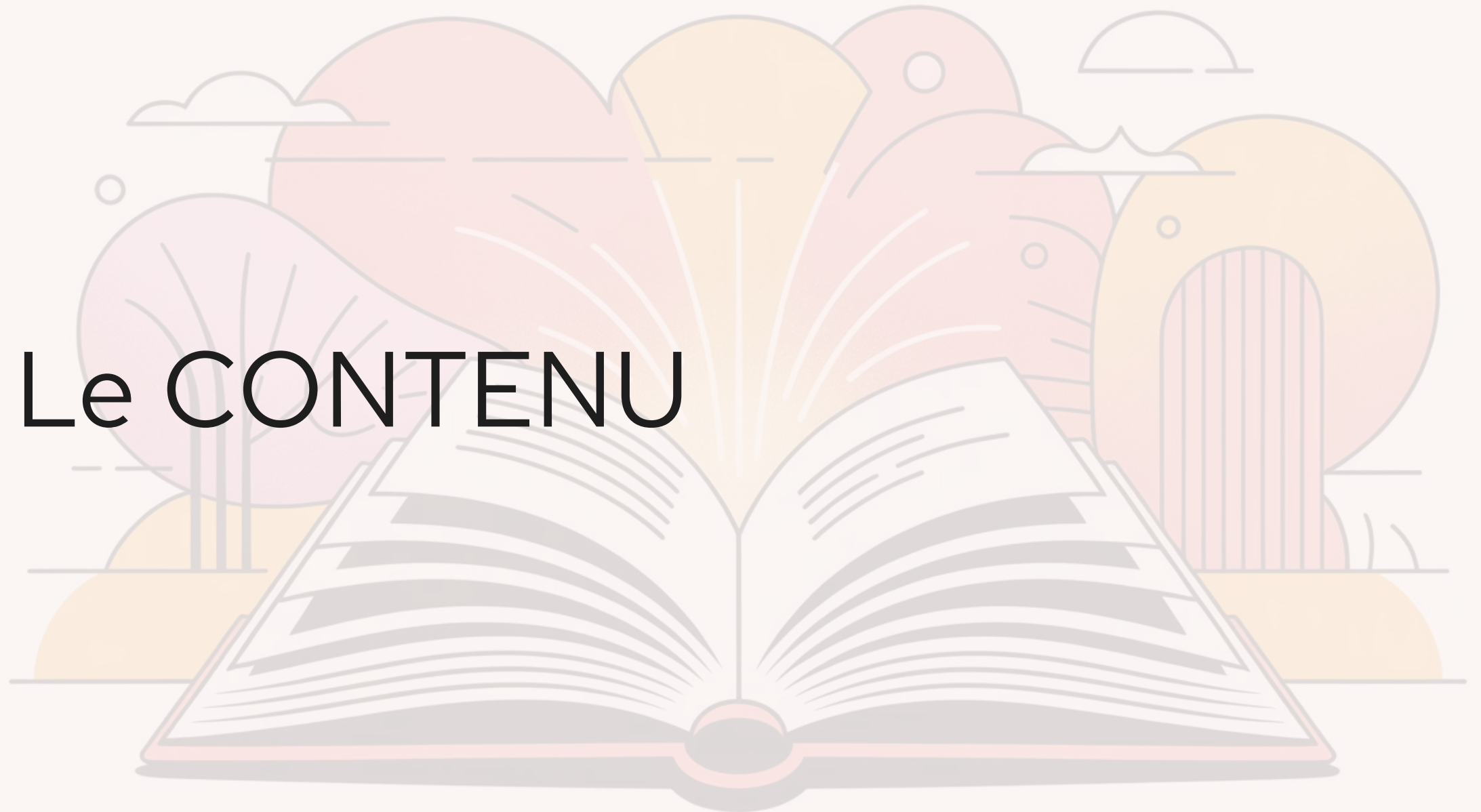
remise à chaque participant

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Nous vous invitons à nous signaler toute situation particulière afin d'adapter au mieux l'accueil, les supports ou les modalités pédagogiques





Le CONTENU

Module 1 – Les fondements de la CNV



Durée : 3h30

Contenus :

- Historique et origines de la CNV (Marshall Rosenberg).
- Principes fondateurs : bienveillance, authenticité, responsabilité.
- Les 4 étapes de la CNV : Observation – Sentiment – Besoin – Demande.
- Distinction entre faits, jugements et interprétations.

Méthodes pédagogiques :

- Exposés illustrés d'exemples concrets.
- Brainstorming collectif : "Qu'est-ce que la communication bienveillante pour vous ?".
- Exercices pratiques : identifier observation vs jugement dans des phrases données.

Activité pratique :

- Étude de cas simple : analyser un exemple de communication agressive et le transformer en message CNV.

Module 2 – Comprendre les blocages de la communication



Durée : 3h30

Contenus :

- Les obstacles à une communication constructive : accusations, généralisations, reproches, interprétations.
- Les "oreilles chacal" et "oreilles girafe" (métaphore de Rosenberg).
- Les mécanismes défensifs dans les situations professionnelles.
- Les émotions et besoins cachés derrière les comportements.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques illustrés.
- Jeux de rôle : situations de tension (client mécontent, désaccord entre collègues, etc.).
- Débriefing collectif pour identifier les blocages repérés.

Activité pratique :

- Travail en sous-groupes : analyse d'un conflit professionnel réel apporté par les participants (ou proposé par le formateur) → identification des blocages de communication.

Module 3 – S'entraîner à formuler un message en CNV



Durée : 3h30

Contenus :

- Déclinaison des 4 étapes de la CNV dans des messages professionnels.
- Choix des mots pour exprimer ses sentiments et besoins sans jugement.
- La demande claire, positive et réalisable.

Méthodes pédagogiques :

- Exercices guidés de reformulation.
- Fiches de vocabulaire : distinguer sentiments authentiques vs jugements déguisés.
- Atelier d'écriture : transformer des phrases accusatrices en formulations CNV.

Activité pratique :

- Mise en situation individuelle : chaque participant reformule un message difficile vécu dans sa pratique professionnelle en suivant les 4 étapes de la CNV.

Module 4 – Adapter sa communication aux contextes professionnels

 Durée : 3h30

Contenus :

- La CNV dans différents environnements : management, relation client, coopération, médiation.
- Ajuster son niveau de langage et son attitude.
- Intégrer la CNV dans la durée : posture professionnelle, écoute active, empathie.

Méthodes pédagogiques :

- Études de cas sectoriels (management, relation client, équipe pédagogique, etc.).
- Jeux de rôle en binômes et en plénière.
- Plan d'action individuel : comment appliquer la CNV dans son quotidien professionnel.

Activité pratique :

- Atelier de simulation : chaque participant choisit un contexte professionnel et s'entraîne à adapter son message CNV.



Les premières données seront communiquées en milieu d'année 2026 :

Taux de satisfaction

Taux de recommandation

Nombre de candidats accompagnés

Taux de réussite à l'évaluation finale