

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Ce que vous vivez

Entre exigences croissantes, attentes des usagers et contraintes réglementaires, la communication au travail peut vite devenir source de malentendus, de tensions ou d'épuisement. Comment poser des limites sans couper la relation ? Comment accueillir les émotions sans s'y perdre ? Et comment s'exprimer avec justesse sans perdre de vue le cadre institutionnel ? Cette formation vous propose des outils concrets issus de la CNV (Communication NonViolente) pour apaiser les échanges et renforcer la coopération.

Pour qui

Tout agent souhaitant apaiser sa communication et favoriser des relations saines et équilibrées.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de la communication
- Utiliser les principes de la CNV pour réguler les tensions professionnelles
- Adopter une posture assertive vis-à-vis de ses besoins
- Développer une écoute empathique dans les situations sensibles
- Gérer ses émotions face aux incivilités, aux tensions ou aux injonctions paradoxales

Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Décoder les mécanismes de la communication relationnelle

- Fonctionnement de la communication : filtres, interprétations, réactions automatiques
- Différences entre observation, évaluation et jugement
- Impact du langage sur les tensions, la coopération ou les blocages
- Introduction à la Communication Non Violente

Explorer les 4 étapes de la CNV

- Observation factuelle sans interprétation
- Expression des sentiments : distinguer émotions, ressentis et pensées
- Clarification des besoins : besoins fondamentaux et besoins stratégiques
- Formulation d'une demande claire, concrète et négociable

Pratiquer l'assertivité relationnelle

- S'affirmer sans dominer, se faire entendre sans s'imposer
- Oser dire non, poser des limites, formuler une critique constructive
- Clarifier ses besoins dans des contextes à fort enjeu émotionnel
- Exprimer un désaccord sans agressivité ni évitement

Développer une écoute empathique en contexte sensible

- Accueillir les émotions de l'autre sans se laisser submerger
- Pratiquer l'écoute active, le silence utile, la reformulation non défensive
- Lire les signaux faibles : attitudes, tensions, incohérences
- S'exercer à la reconnaissance mutuelle sans se positionner en sauveur ou en juge

Réguler durablement les tensions et consolider sa posture relationnelle

- Appliquer les principes de la CNV dans des situations difficiles
- Rester centré face à la critique, la mauvaise foi ou l'indifférence, sans alimenter l'escalade
- Se protéger émotionnellement tout en restant présent et disponible à la relation
- Prévenir les malentendus par une communication claire, posée et ajustée

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en Communication NonViolente. Spécialiste en gestion des relations interpersonnelles et en accompagnement des agents et cadres de la fonction publique.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com