PROGRAMME DE FORMATION · DÉVELOPPEMENT PERSONNEL · SOFT SKILLS

*À distance, en classe virtuelle*

# Apaiser ses échanges au quotidien avec la communication non violente

Réf MM-PROG-COM-6-002-21H · v1.0 · Novembre 2026

| 21h | 3 jours | 5 | 1 890 € |
|---|---|---|---|
| VOLUME HORAIRE | DURÉE | MODULES | HT PAR PARTICIPANT |

Apaisement des échanges professionnels au quotidien grâce à la Communication Non Violente (CNV) : désaccord en réunion, tension avec un collègue, retour difficile à formuler, relation client sous pression...

## À L'ISSUE, VOUS SAUREZ

1. Situer la CNV et identifier ses bénéfices
2. Distinguer observation, sentiment, besoin, demande, interprétation et jugement
3. Nommer ses sentiments et les besoins associés
4. S'exprimer avec authenticité et respect (auto-empathie)
5. Écouter avec empathie l'autre dans ses besoins
6. Traduire une critique en besoin exprimable

### POUR QUI

Managers, RH, équipes support, service client, commerciaux... et toute personne exposée à des échanges potentiellement tendus.

### AVANT DE COMMENCER

Aucune compétence spécifique requise

Aucun matériel particulier

Disposer de situations d'échange tendues à travailler pendant la formation CNV

## APERÇU DU PARCOURS

MODULES 1 ET 2

### Principes de la CNV en contexte professionnel · Observer sans juger ni interpréter

Principes : démarche de Marshall Rosenberg et son intention · Distinguer faits et interprétations en CNV

MODULES 3 ET 4

### Identifier sentiments et besoins · Formuler des demandes recevables

Vocabulaire des sentiments et émotions au travail · Formuler une demande concrète, positive et négociable

MODULE 5

### CNV et écoute empathique au quotidien

Écoute empathique d'un interlocuteur tendu

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports et de pratique
- Jeux de rôle
- Ateliers d'entraînement sur cas réels

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 1 · 4H

### Principes de la CNV en contexte professionnel

Principes : démarche de Marshall Rosenberg et son intention · Bénéfices de l'utilisation de la CNV au travail · Étapes de la CNV : observation, sentiment, besoin, demande · Langage du chacal et langage de la girafe · Freins à l'écoute : conseil, jugement, minimisation

MODULE 2 · 4H

### Observer sans juger ni interpréter

Distinguer faits et interprétations en CNV · Repérer les jugements masqués · Formuler des observations neutres grâce à la CNV · Repérer les généralisations : toujours, jamais, tout le temps

MODULE 3 · 4H

### Identifier sentiments et besoins

Vocabulaire des sentiments et émotions au travail · Identifier les besoins fondamentaux derrière les réactions · Distinction sentiment et pseudo-sentiment · Auto-empathie face à une contrariété · Sortir des jugements et des reproches

MODULE 4 · 4H

### Formuler des demandes recevables

Formuler une demande concrète, positive et négociable · Différence entre demande et exigence · Accueil du refus sans rupture · Cas des demandes délicates : action attendue ou besoin de lien

MODULE 5 · 5H

### CNV et écoute empathique au quotidien

Écoute empathique d'un interlocuteur tendu · Traduction d'une critique en besoin, reformulation empathique · Exprimer un désaccord sans jugement, désamorcer les tensions · Plan d'ancrage de la démarche CNV

## ÉVALUATION · SATISFACTION

### Avant

Positionnement initial en CNV

### Pendant et fin de formation

Évaluation continue par les mises en situation · Livrables : répertoire personnel de sentiments et besoins, formulations types pour situations récurrentes, plan d'ancrage au quotidien

### Bilan

Auto-évaluation de fin de formation + Attestation de fin de formation Mediamed précisant les compétences acquises

### À chaud

Questionnaire de satisfaction anonyme

## PROFIL FORMATEUR

Formation animée par un formateur expert du domaine, sélectionné et suivi par Mediamed.

### Informations pratiques

INSCRIPTION

Par mail à contact@media-med.fr ou via le formulaire en ligne sur www.media-med.fr

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sous réserve de places disponibles. Réponse sous 48 h ouvrées.

TARIF

**1 890 € HT** par participant
Financement OPCO ou direct

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : adaptations étudiées avec vous. Référent handicap : Olivier Virault · contact@media-med.fr · 09 54 05 52 44