L’AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMME DE FORMATION Certification Qualiopi en cours de préparation

Communication Non Violente

FOR-CMR-M3-A · Communication Relationnelle

Exprimer ses besoins et accueillir ceux des autres avec clarté et bienveillance, y compris dans les situations tendues

DURÉE
14 heures — 2 modules de 7h (théorie et atelier)

TARIF
Sur devis

PUBLIC
Entreprises & particuliers

DÉLAI D’ACCÈS
Accès sous 2 jours ouvrés après validation du besoin et des prérequis.

Formation animée en co-intervention, établie sur devis. Tarif calculé sur la base de 70 € HT/h (module de 14 h) ; indicatif et négociable selon le volume, le format et le contexte.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les quatre composantes de la communication non violente : observation, sentiment, besoin, demande
- Distinguer observation et jugement, besoin et stratégie, demande et exigence
- Exprimer un désaccord ou une insatisfaction sans accuser ni se justifier
- Accueillir la critique et la colère d’autrui avec empathie
- Appliquer la démarche à une situation professionnelle réelle

Public concerné

- Salariés, managers et équipes souhaitant améliorer leurs relations professionnelles
- Particuliers, indépendants et porteurs de projet
- Étudiants et apprenants d’écoles et de centres de formation

Prérequis

- Aucun prérequis technique ni diplôme particulier.
- Être disposé à participer à des mises en situation et à des échanges en groupe dans un cadre bienveillant.

Programme

THÉORIE Module Théorique — Communication Non Violente

Le module expose les quatre étapes de la démarche (observer sans juger, identifier le sentiment, relier au besoin, formuler une demande claire), les obstacles à la communication (jugements, comparaisons, exigences), l'empathie envers soi-même et envers l'autre, et les usages de la démarche en situation de désaccord.

Objectif : maîtriser la structure de la démarche et reconnaître ce qui bloque le dialogue.

- Observation, sentiment, besoin, demande.
- Jugements, étiquettes et exigences : ce qui coupe le lien.
- Empathie pour soi et pour l'autre.

Évaluation : Quiz et transformation écrite de phrases-jugements en messages non violents.

Accueil & cadrage	15 min	Présenter le programme, les objectifs et le déroulé ; recueillir les attentes. Présentation orale, tour de table.	
Les quatre composantes	2h05	Observation, sentiment, besoin, demande : définitions et exemples. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Ce qui bloque le dialogue	2h05	Jugements, comparaisons, exigences, interprétations : les repérer et les transformer. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Empathie et désaccord	2h05	Écouter l'autre derrière ses mots ; exprimer un désaccord sans attaquer. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Synthèse & évaluation	30 min	Reprendre les points clés et évaluer les acquis du module. Récapitulatif collectif, retour des participants.	Quiz de fin de module (réussite ? 60 %).

ATELIER **Atelier Pratique — Communication Non Violente**

Les participants transforment des phrases réelles en messages non violents, pratiquent l'empathie en binôme, préparent puis jouent une conversation difficile issue de leur contexte, et formulent des demandes claires et réalisables.

Objectif : préparer et conduire une conversation difficile selon la démarche.

- Transformation de phrases-jugements en messages non violents.
- Pratique de l'empathie en binôme.
- Préparation et jeu d'une conversation difficile.

Évaluation : Jeu de rôle d'une conversation difficile et retour structuré.

Lancement de l'atelier	15 min	Présenter les consignes, le cadre de confidentialité et la répartition en binômes ou sous-groupes. Présentation orale, constitution des groupes.	
Du jugement au message	2h05	Réécrire des phrases réelles en observation, sentiment, besoin, demande. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
S'exercer à l'empathie	2h05	Exercices en binôme : accueillir une émotion, reformuler le besoin de l'autre. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
Ma conversation difficile	2h00	Préparer et jouer une conversation issue de son contexte, avec feedback. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
Restitution & bilan	25 min	Restituer ses productions, tirer les enseignements et formuler un plan d'action personnel. Restitution orale, retour collectif, plan d'action écrit.	Plan d'action écrit et échange avec l'intervenante.
Enquête de satisfaction	10 min	Recueillir la satisfaction à chaud. Questionnaire de satisfaction.	Enquête de satisfaction.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation en présentiel dans nos locaux ou dans vos locaux, en groupe restreint. Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation.

Matériel requis :

Aucun matériel informatique particulier ; salle permettant le travail en sous-groupes

Modalités d’évaluation

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation, attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous avant l’inscription pour étudier les aménagements nécessaires.

Financement

Devis ou convention de formation sur demande. La certification Qualiopi est en cours de préparation : l’éligibilité aux financements OPCO sera ouverte après son obtention.

Audit de certification prévu au T1 2027. Aucune éligibilité OPCO avant l’obtention.

Formateur(s)

Claire Marguerie — Formatrice — psychologie cognitive, communication et PNL