



## COMMUNICATION NON VIOLENTE

### Durée

7.00 heures (1 jour)

### Profils des apprenants

- Managers et responsables d'équipe
- Encadrants de proximité
- Responsables RH
- Référents QVCT / RPS
- Formateurs et coordinateurs
- Personnel d'accueil ou en relation client
- Responsables sécurité, prévention ou exploitation
- Toute personne souhaitant améliorer sa communication professionnelle et prévenir les tensions relationnelles.

### Prérequis

- Aucun prérequis technique.
- Avoir une expérience professionnelle permettant d'échanger autour de situations concrètes.
- Être amené à communiquer avec des collègues, collaborateurs, managers, clients, usagers ou partenaires.



### Processus :

Recueil de besoin, validation prérequis, devis/convention, convocation. Pour toute inscription contacter notre service commercial sur [contact@axio-protech.com](mailto:contact@axio-protech.com). Délai d'accès: 3 semaines. Personnalisation via DUERP/consignes site.

### Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

Contact référent handicap: [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com).

### Qualité et indicateurs de résultats :

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- Comprendre les principes fondamentaux de la Communication Non Violente.
- Identifier les mécanismes générateurs de tensions et de conflits professionnels.
- Différencier les faits, les jugements, les interprétations et les ressentis.
- Utiliser les 4 étapes de la CNV : observation, sentiment, besoin, demande.
- Développer une posture d'écoute active et de reformulation.
- Exprimer un message clair, constructif et respectueux.
- Formuler une demande précise, réaliste et recevable par l'interlocuteur.
- Adapter sa communication à une situation professionnelle sensible.
- Prévenir l'escalade relationnelle dans les échanges professionnels.
- Mobiliser la CNV dans des situations de désaccord, feedback, recadrage ou tension d'équipe.



# CONTENU DE LA FORMATION.

## 1. Comprendre les mécanismes de la communication professionnelle

- Identifier les composantes de la communication interpersonnelle.
- Comprendre les différences entre message émis, message reçu et message interprété.
- Repérer les filtres personnels, émotionnels et professionnels qui influencent les échanges.
- Identifier les malentendus, jugements et interprétations dans les situations de travail.
- Comprendre les mécanismes de défense et les réactions automatiques face à la tension.
- Mesurer les impacts d'une communication dégradée sur la coopération, la sécurité et le climat de travail.

## 2. Découvrir les principes de la Communication Non Violente

- Comprendre l'origine, les objectifs et les usages de la CNV.
- Identifier les bénéfices de la CNV dans un contexte professionnel.
- Différencier communication réactive, communication agressive, communication passive et communication assertive.
- Comprendre les 4 étapes de la CNV : observation, sentiment, besoin, demande.
- Distinguer un fait observable d'un jugement ou d'une interprétation.
- Identifier les formulations qui favorisent ou bloquent le dialogue.
- Appliquer une première grille de lecture CNV à des situations professionnelles simples.

## 3. Développer l'écoute active et la reformulation

- Identifier les principes de l'écoute active.
- Adopter une posture d'écoute professionnelle : disponibilité, neutralité, attention et respect.
- Utiliser les techniques de reformulation : miroir, clarification, synthèse, validation.
- Accueillir l'émotion de l'interlocuteur sans alimenter l'escalade.
- Identifier les besoins exprimés ou implicites dans un échange.
- Favoriser un climat de confiance dans les échanges individuels ou collectifs.
- S'entraîner à reformuler des propos tendus ou maladroits de manière constructive.





#### **4. Exprimer un message clair et constructif**

- Construire un message professionnel en utilisant les étapes de la CNV.
- Exprimer un ressenti sans accusation ni reproche.
- Formuler un besoin de manière compréhensible et contextualisée.
- Faire une demande concrète, réaliste, négociable et orientée action.
- Différencier une demande d'une exigence.
- Exprimer un désaccord sans agressivité.
- Donner un feedback ou un recadrage en préservant la relation professionnelle.
- Vérifier la compréhension et l'acceptabilité du message par l'interlocuteur.

#### **5. Prévenir et désamorcer les tensions relationnelles**

- Identifier les signaux faibles d'une tension relationnelle.
- Comprendre les mécanismes d'escalade d'un conflit.
- Adapter sa posture face à une objection, une critique ou une opposition.
- Utiliser la reformulation pour ralentir l'échange et clarifier les besoins.
- Réorienter une discussion conflictuelle vers une recherche de solution.
- Appliquer la CNV dans des situations managériales : feedback, recadrage, désaccord, tension d'équipe.
- Identifier les limites de la CNV : urgence, cadre disciplinaire, conflit installé, obligation de sécurité.
- Savoir passer le relais lorsque la situation dépasse son périmètre d'intervention.

#### **6. Mettre en pratique la CNV dans son environnement professionnel**

- Analyser des situations vécues par les participants.
- Réaliser des jeux de rôle à partir de contextes professionnels : équipe, client, manager, collègue, usager.
- Construire une réponse CNV adaptée à une situation tendue.
- S'entraîner à formuler une demande claire dans un échange difficile.
- Identifier ses automatismes de communication et ses axes de progression.
- Élaborer un plan d'action individuel applicable au poste de travail.
- Formaliser les bonnes pratiques à réutiliser après la formation.

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE.

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud :

[maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com)

(également référente handicap)

Pour tout besoin d'ordre administratif ou logistique, notre référente est Emilie :

[emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)



### Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : - Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation ou en entreprise. - Documents supports de formation projetés. - Études de cas concrètes. - Exercices pratiques individuels et collectifs. - Travaux de groupe. - Mise en situation professionnelles. - Activités collaboratives et échanges d'expériences. - Mise à disposition en ligne des supports pédagogiques.
- **En distanciel** : - Classes virtuelles via l'interface Digiforma. - Support de formation partagé. - Exercices pratiques en synchrone. - Études de cas et mises en situation. - Messagerie instantanée permettant d'échanger avec le formateur et les autres participants (si collectif).
- **En intra-entreprise**, les exemples et exercices peuvent être adaptés à l'environnement réel de l'entreprise : quais, zones d'attente, entrepôts, flux piétons/engins, organisation interne, protocole de sécurité et consignes spécifiques.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement.
- Questionnaire de positionnement en amont de la formation.
- Autoévaluation de niveau en début et fin de formation.
- Exercices pratiques tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- Remise d'une attestation de réalisation en fin de formation.
- Évaluation finale des acquis réalisée le jour de la formation permettant de vérifier la capacité du participant à analyser une situation relationnelle, utiliser les étapes de la CNV et formuler une réponse professionnelle adaptée. Cette évaluation comprend : - QCM de validation des acquis portant sur les principes de la CNV. - Mise en situation professionnelle à partir d'un échange tendu entre collaborateur, manager, client, collègue ou usager.
- Cette formation ne constitue pas une médiation professionnelle, un accompagnement thérapeutique ou un dispositif de traitement des conflits internes. L'employeur reste responsable de la gestion des situations sensibles, disciplinaires, psychosociales ou organisationnelles au sein de l'entreprise.
- L'organisme Axio PROTECH forme et évalue les participants dans le cadre de mises en situation pédagogiques. L'employeur reste responsable de l'application des procédures internes, des autorisations nécessaires et des conditions de sécurité sur le site.

