

Relations au travail

Communication Non Violente (CNV) au travail

La plupart des conflits d'équipe ne viennent pas d'un désaccord de fond, mais de la façon dont il a été dit. La CNV donne une méthode pour dire les choses difficiles sans casser la relation.

Objectifs pédagogiques

- Expliquer les fondements théoriques de la CNV et les obstacles courants à la communication
- Distinguer les 4 formes de communication aliénante (jugement, comparaison, exigence, déni de responsabilité)
- Appliquer la structure OSBD dans des situations professionnelles complexes
- Pratiquer l'écoute empathique : reformulation, identification des besoins de l'autre
- Formuler un feedback constructif et un recadrage en CNV
- Dire non assertivement et exprimer une limite en CNV

Formats et tarifs

Formation complète 3 h 30 à partir de 680 € HT / session	Sensibilisation 1 h à partir de 193 € HT / session
--	--

Le programme détaillé

Le déroulé ci-dessous précise, pour chaque séquence, sa durée, son objet et son contenu. Le programme est remis en main propre à chaque participant au début de la session.

Sensibilisation — 1 h

0-5 min	Accroche Exercice : 'Listez 3 choses que vous entendez souvent au travail et qui vous irritent.' Tour rapide. 'Ces phrases ont quelque chose en commun - on va le découvrir.'
5-20 min	Les 4 composantes OSBD O - Observation : décrire les faits sans jugement ('Tu es toujours en retard' → 'Tu es arrivé à 9h10 les 3 derniers lundis'). S - Sentiment : exprimer ce qu'on ressent vraiment ('Je suis frustré'). B - Besoin : identifier le besoin derrière ('J'ai besoin de coordination'). D - Demande : formuler une
20-40 min	Pratiquer 3 situations professionnelles courantes transformées en CNV par le groupe. Exercice en binômes : reformuler une phrase violente. Débrief collectif.
40-55 min	L'écoute empathique Écouter pour comprendre vs écouter pour répondre. Reformulation empathique en 1 phrase. Exercice rapide.
55-60 min	Clôture 1 phrase CNV à utiliser cette semaine. QCM d'évaluation des acquis (version courte). Remise fiche mémo. Satisfaction.
Formation complète — 3 h 30	
0-10 min	Lancement Exercice : 'Reformulez cette phrase en CNV.' QCM positionnement.

10-45 min	Module 1 - Fondements Histoire et philosophie de la CNV (Marshall Rosenberg, 1960-2015). Les besoins universels : tableau des 80 besoins humains. Les 4 formes de communication aliénante : jugement moral ('tu es...'), comparaison ('les autres font...'), exigence ('tu dois...'), déni de responsabilité ('je n'ai pas le choix').
45-80 min	Module 2 - Les 4 composantes O - Observation : distinguer faits et interprétations. Exercice : 10 phrases à catégoriser. S - Sentiment : les vrais sentiments vs les pseudo-sentiments ('je me sens attaqué' = interprétation, pas un sentiment). B - Besoin : les besoins universels. Identifier son besoin derrière une émotion. D - De
80-110 min	Module 3 - L'écoute empathique Écouter pour comprendre l'OSBD de l'autre. La reformulation empathique : nommer les sentiments et besoins qu'on perçoit. Ce qui bloque l'écoute : conseiller, consoler, comparer, interroger, expliquer, corriger. Pratique en trinômes : 1 parle, 1 écoute en CNV, 1 observe.
110-120 min	Pause Pause 10 minutes.
120-155 min	Module 4 - CNV en situation pro Formuler un feedback constructif en CNV. Exprimer un désaccord ou un refus. Le recadrage managérial en CNV. Répondre à une agression verbale en CNV. Demander de l'aide en CNV.
155-185 min	Module 5 - Dire non et exprimer une limite Pourquoi on dit oui quand on veut dire non. La demande vs l'exigence : comment distinguer. Dire non empathiquement : accueillir le besoin de l'autre + exprimer le sien. Formule : 'Je comprends que tu aies besoin de X - et moi j'ai besoin de Y - est-ce qu'on peut trouver une façon de satisfaire les deux ?'
185-210 min	Évaluation et clôture QCM final. Auto-évaluation. Questionnaire satisfaction. Remise attestations.

Les informations pratiques

Public	Tout salarié - priorité managers, équipes RH, métiers relation client et soins
Prérequis	Aucun
Durée	Sensibilisation 1h Formation complète 3h30
Effectif	4 à 12 participants par session
Modalités	Présentiel - Intra-entreprise
Délai d'accès	À partir de 7 jours après validation de votre demande, selon les disponibilités du formateur.
Tarif	À partir de 193 € HT de l'heure. Sensibilisation 1 h : à partir de 193 € HT. Formation complète 3 h 30 : à partir de 680 € HT.
Financement	Plan de développement des compétences, fonds propres. Prise en charge OPCO possible au titre de notre certification Qualiopi.
Qui dispense	Coach CNV certifié, psychologue du travail ou consultant RH référencé(e) Integraall
Méthodes	Exposé interactif, exercices individuels et collectifs, mise en pratique.
Évaluation	QCM de positionnement, évaluation des acquis par QCM en fin de session, questionnaire de satisfaction à chaud puis à froid.
Sanction	Attestation de formation Integraall.

Déroulement et cadre. Le programme de formation est remis en main propre à chaque participant au début de la session, avec le règlement intérieur de l'organisme. Pendant toute la durée de la formation, les participants demeurent tenus de respecter le règlement intérieur et les consignes de sécurité de leur propre entreprise, en complément de ceux de l'organisme de formation.

Accessibilité handicap : adaptations possibles, contactez notre référent avant l'inscription. Contact :
hello@integraall.fr · 06 48 14 28 67 · www.integraall.fr