RELATIONS INTERPERSONNELLES - COMMUNICATION

Communication non violente : observer, exprimer ses besoins et demander

Dans une équipe sous pression, les échanges se chargent vite de reproches : tu ne préviens jamais, on ne peut pas compter sur toi. Chacun se défend, personne n'obtient ce qu'il cherchait et le sujet de fond reste entier jusqu'à la prochaine étincelle. Cette formation de 14 heures s'appuie sur la démarche de communication non violente et sa progression en quatre temps : observer sans évaluer, exprimer son ressenti, identifier le besoin en jeu et formuler une demande concrète. Les deux jours sont consacrés à la transformation de messages réels apportés par les participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 590 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Toute personne travaillant en équipe ainsi que les managers et les professionnels exposés à des échanges tendus.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer une observation factuelle d'une évaluation déguisée
- Exprimer un ressenti sans en attribuer la responsabilité à l'autre
- Identifier le besoin qui se cache derrière un reproche
- Formuler une demande concrète et négociable
- Écouter un message hostile en cherchant le besoin qu'il exprime

03 Programme détaillé

M1 Observer sans juger

- Le premier temps de la démarche
- Repérage des évaluations glissées dans une description
- Réécriture d'un jugement en observation datée et située
- Effet des mots toujours et jamais sur l'échange
- Vérification d'une observation auprès de l'interlocuteur
- Atelier : Dix phrases entendues au travail sont réécrites sous forme d'observations.

M2 Exprimer son ressenti

- Parler de soi plutôt que de l'autre
- Distinction entre un ressenti et une interprétation
- Vocabulaire des ressentis au-delà des mots les plus courants
- Formulation à la première personne
- Dosage de l'expression selon le contexte professionnel
- Cas pratique : Un message accusateur est reformulé pour faire apparaître le ressenti de son auteur.

M3 Identifier le besoin

- Ce que le reproche recouvre
- Repérage des besoins derrière les plaintes récurrentes
- Distinction entre le besoin et la solution attendue
- Recherche du besoin de l'autre dans un désaccord
- Effet d'un besoin non formulé sur la relation
- Cas pratique : Un désaccord d'équipe est analysé en faisant apparaître les besoins de chaque partie.

M4 Formuler une demande

- Concrète et négociable
- Passage du besoin à une demande précise
- Différence entre une demande et une exigence
- Accueil d'un refus sans rupture de l'échange
- Réception d'un message hostile sans contre-attaque
- Mise en situation : Chaque participant conduit un échange complet sur une situation qu'il a apportée.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 590 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr