COMMUNICATION

Communication non violente : observer, exprimer son besoin et formuler une demande

Dans une équipe, les tensions se disent rarement de face. Elles passent par des remarques indirectes, des jugements sur la personne ou des silences qui durent. Chacun estime avoir raison et la conversation qui aurait pu régler le sujet est repoussée jusqu'à ce qu'elle devienne conflictuelle. Cette journée de 7 heures est consacrée à la démarche de communication non violente et à ses quatre temps : observation des faits expression du ressenti identification du besoin et formulation d'une demande concrète. Les participants s'entraînent sur des situations professionnelles qu'ils apportent et apprennent aussi à recevoir un reproche sans entrer dans la justification.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 915 € 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 tensions relationnelles régulières.

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 :

- Décrire une situation en faits observables sans jugement de personne
- Nommer son ressenti sans l'attribuer au comportement de l'autre
- Identifier le besoin professionnel qui se trouve derrière une tension
- Formuler une demande concrète négociable et adressée à une personne précise
- Accueillir un reproche en cherchant le besoin exprimé derrière la critique

03 Programme détaillé

M1 Distinguer les faits du jugement

- Observation contre interprétation
- Repérage des jugements dissimulés dans un propos descriptif
- Reformulation d'un reproche en faits observables
- Effets du jugement de personne sur la suite de l'échange
- Choix du moment et du cadre pour aborder un sujet sensible
- Atelier : Dix phrases de reproche courantes sont réécrites en observations factuelles.

M2 Nommer ressenti et besoin

- Ce qui se joue sous la tension
- Distinction entre ressenti et interprétation déguisée en ressenti
- Vocabulaire des émotions applicable en contexte professionnel
- Identification du besoin professionnel sous-jacent
- Responsabilité de son ressenti sans mise en cause de l'autre
- À retenir : Une phrase qui commence par je me sens suivi de tu as ramène au reproche.

M3 Formuler et recevoir

- Demande concrète et écoute du reproche
- Construction d'une demande concrète et négociable
- Différence entre une demande et une exigence déguisée
- Accueil d'une critique sans justification immédiate
- Recherche du besoin derrière le reproche reçu
- Mise en situation : Chaque binôme rejoue une conversation difficile réelle puis inverse les rôles.

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 915 € 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 29/09/2026. 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