COMMUNIQUER POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Communication non violente pour managers : observer, exprimer et demander

Recadrer un retard répété, annoncer une charge supplémentaire, traiter une tension entre deux collaborateurs : les managers savent que le fond passe mal quand la forme braque. À l'inverse, éviter le sujet laisse la situation s'installer et fait peser la gêne sur le reste de l'équipe. Deux jours pour s'approprier la démarche en quatre temps de la communication non violente et la transposer aux situations managériales : observation des faits, expression de ce que la situation produit, identification du besoin et formulation d'une demande négociable. Les entraînements portent sur des cas apportés par les participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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
Managers de proximité chefs d'équipe et responsables de service exerçant une responsabilité hiérarchique.

PRÉREQUIS
Encadrer une équipe ou être en prise de fonction managériale.

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 l'observation factuelle du jugement et de l'interprétation
- Exprimer l'effet d'une situation sans mettre en cause la personne
- Identifier le besoin qui se cache derrière une plainte ou une opposition
- Formuler une demande précise et négociable
- Conduire un entretien de recadrage selon la démarche en quatre temps
- Accueillir une remarque hostile sans répondre sur le même registre

03 Programme détaillé

M1 Observer sans juger

- Séparer les faits des interprétations
- Repérer les jugements masqués dans un constat
- Décrire un comportement en termes observables
- Dater et situer les faits que l'on veut aborder
- Préparer l'ouverture d'un entretien sensible
- Atelier : Réécriture de constats managériaux chargés de jugement en observations factuelles.

M2 Exprimer l'effet

- Parler de soi plutôt que de l'autre
- Nommer ce que la situation produit sur le travail et sur soi
- Sortir du registre de l'accusation
- Assumer son exigence sans agressivité
- Gérer sa propre montée en tension
- Cas pratique : Chaque participant formule l'effet d'une situation qu'il doit aborder avec un collaborateur.

M3 Identifier le besoin

- Entendre ce qui se joue derrière les mots
- Distinguer le besoin de la solution réclamée
- Écouter une plainte sans la contredire aussitôt
- Reformuler pour vérifier sa compréhension
- Faire émerger le besoin de l'autre par le questionnement
- À retenir : Une opposition frontale exprime presque toujours un besoin qui n'a pas trouvé d'autre formulation.

M4 Formuler la demande

- Conclure sur un engagement
- Transformer une attente implicite en demande précise
- Rendre la demande négociable sans renoncer au cadre
- Traiter un refus et chercher une alternative
- Fixer un point de suivi
- Mise en situation : Entretien de recadrage joué en entier puis rejoué après analyse du groupe.

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 1 650 € 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