PROGRAMME DE FORMATION

Communication non violente (CNV) en contexte professionnel

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0714	V2026-005	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Distinguer une observation d'une évaluation, un sentiment d'une interprétation, un besoin d'une stratégie, une demande d'une exigence.
- Exprimer en quatre temps (observation, sentiment, besoin, demande) un désaccord ou une insatisfaction professionnelle.
- Écouter un interlocuteur tendu en reformulant ses sentiments et ses besoins avant de répondre.
- Dire non à une demande en proposant une alternative qui préserve la relation.
- Préparer et conduire une conversation délicate, à l'oral comme à l'écrit, avec le cadre de la CNV.

L'essentiel de la formation

Public visé

Salariés, managers de proximité, chefs de projet, agents d'accueil et indépendants qui veulent exprimer un désaccord, une demande ou une insatisfaction sans abîmer la relation de travail, et accueillir les tensions de leurs interlocuteurs.

Prérequis

- Aucun prérequis.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et de haut-parleurs ou d'un casque (pour les échanges simulés).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (reformulations, réécritures de messages, jeux de rôle et conversations simulées à embranchements, analyses d'échanges) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : préparation écrite puis conduite, en conversation simulée à embranchements, d'un échange tendu entre collègues (observation, sentiments, besoins, demande, écoute empathique), corrigées sur grille, et questionnaire de 15 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 110 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Les quatre composantes de la CNV

1. Positionnement — communication sous tension
2. Observer sans juger
3. Nommer ses sentiments et ses besoins
4. Formuler une demande, pas une exigence
5. Atelier de synthèse — Les quatre composantes de la CNV

02 S'exprimer avec authenticité au travail

1. Dire un désaccord en réunion
2. Exprimer une insatisfaction à un collègue
3. Dire non en préservant la relation
4. Atelier de synthèse — S'exprimer avec authenticité au travail

03 Écouter avec empathie

1. Écoute empathique : reformuler sentiments et besoins
2. Accueillir une critique ou un reproche
3. Désamorcer une tension au téléphone et à l'écrit
4. Atelier de synthèse — Écouter avec empathie

04 Conduire une conversation délicate

1. Préparer une conversation délicate
2. Faciliter un désaccord entre deux collègues
3. La CNV à l'écrit : courriels et messages
4. Atelier de synthèse — Conduire une conversation délicate