

Communication Non Violente (CNV)

Gestion des conflits & sûreté — document du 24/09/2026

7 h / 1 jour

1 à 10 stagiaires

Présentiel

Sans niveau de qualification

Présentation

Tout public souhaitant améliorer sa communication. Amplitude 9 h 00 → 17 h 00. Formation non certifiante.

Objectifs

Être en mesure d'éviter ou de résoudre un conflit en ayant recours à la bienveillance, tout en affirmant sa position.

Public concerné

Tout acteur de l'entreprise.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé.

Déroulé pédagogique

Horaire	Séquence	Objectif	Méthode
JOURNÉE UNIQUE — Les 4 étapes de la CNV : observation, sentiment, besoin, demande (OSBD)			
8 h 30	Accueil – cadre et attentes	Objectifs, recueil des attentes	Interrogative
9 h 00	OO1 – Principes et intentions de la CNV	Situer la démarche et ses bénéfices	Interro. + expo. brève
9 h 45	OO2 – Observer sans juger	Distinguer faits et interprétations	Démonstrative + active
10 h 15	— Pause —		
10 h 30	OO3 – Exprimer sentiments et besoins	Identifier et formuler ses sentiments et besoins	Active
11 h 30	OO4 – Formuler une demande claire	Exprimer une demande concrète et négociable	Démonstrative + active
12 h 00	— Déjeuner —		
13 h 00	OO5 – L'écoute empathique	Accueillir le message de l'autre en CNV	Jeu de rôle
14 h 15	Entraînement – jeux de rôle OSBD	Mobiliser les 4 étapes sur des situations réelles	Mise en situation
14 h 45	— Pause —		
15 h 00	Entraînement (suite) et ancrage	Consolider par la pratique	Active
15 h 45	Évaluation des acquis	Mise en situation + questionnement	Mise en situation
16 h 15	Bilan & clôture	Plan d'action personnel	Interrogative
16 h 30	— Fin de la formation —		

Méthodes et moyens mobilisés

Une pédagogie interactive et centrée sur l'humain :

Positionnement initial : La session débute par un questionnaire de 5 questions pour évaluer la perception des participants sur leurs propres schémas de communication et identifier des situations de tension récurrentes.

Contrôle continu : Le formateur utilise une méthode interrogative et active. L'accent est mis sur la distinction entre l'observation neutre et le jugement, ainsi qu'entre le besoin et la stratégie.

Apports théoriques et mises en situation : Alternance d'apports structurés sur les neurosciences de l'empathie et d'exercices pratiques (jeux de rôles, "le miroir", l'écoute active).

Moyens techniques et matériel mis à disposition :

Outils d'expression : Utilisation de cartes "Émotions et Besoins" pour aider les stagiaires à enrichir leur vocabulaire affectif.

Supports pédagogiques : Utilisation d'un ordinateur, vidéoprojecteur et supports Mémoformat détaillant la structure de la demande CNV.

Méthodes d'évaluation

Partie théorique : Réussite à un test QCM de 10 questions (les 4 étapes de la CNV, l'auto-empathie, la différence entre besoin universel et envie).

Partie pratique : Évaluation sommative basée sur une simulation de résolution de conflit. Le stagiaire doit mener un échange difficile en respectant la structure de la CNV.

QCM de positionnement à l'entrée en formation (5 questions) et QCM d'évaluation des acquis en fin de formation (8 questions). Réussite à partir de 70 % de bonnes réponses.

Validation des acquis

Délivrance : Attestation de fin de formation.

Intervenant

Formateur spécialisé en gestion des conflits, Policiers, Gendarmes...

Références réglementaires

Article L.4121-1 du Code du travail, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Article L6313-1 – Actions de formation, « Les actions de formation [...] ont pour objet [...] l'adaptation des salariés à leur poste de travail, le maintien dans l'emploi, le développement des compétences [...] »

Modalités et délai d'accès

Formation intra-entreprise sur demande, après analyse des besoins et signature de la convention. Délai d'accès : sous 15 jours à réception de la convention signée, selon les disponibilités du planning. En inter-entreprises : inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant la session, dans la limite des places disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation est étudiée en amont, lors de l'analyse des besoins, afin d'adapter les modalités pédagogiques, le rythme, les supports ou les épreuves pratiques. Contactez notre référent handicap : Stéphane Sabatier — info@starter-formation.com — 09 80 49 37 71.

Note de la formation

★★★★☆ **4,3/5** 87 % de satisfaction globale **100 % de réussite** aux évaluations

Atteinte des objectifs 84 %

Qualité du contenu 85 %

Pédagogie 86 %

Qualité de l'intervenant 93 %

Moyenne des sessions évaluées des formations de la famille « Gestion des conflits » de janvier 2025 à juillet 2026 · Source : évaluations de satisfaction des stagiaires (export du logiciel de gestion) · Mis à jour le 19/07/2026

STARTER FORMATION — 26 rue des Fayettes, 69400 Villefranche-sur-Saône — SIRET 801 302 548 00046 — APE 85.59A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 13227 69 auprès de la préfète de la région Auvergne-Rhône-Alpes — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.