Pratiquer la communication non violente

Management - Développement personnel

10/11/2026

Public et prérequis

Tous les collaborateurs en contact avec des clients

Pas de prérequis

Les objectifs

Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur
Repérer les situations à risque et les anticiper
Canaliser la charge émotionnelle et utiliser des techniques simples pour se ressourcer
Acquérir les techniques de communication appropriées en s'appuyant sur la Communication Non Violente (C.N.V)

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation
La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Etudes de cas vécus
Jeux de rôle
Atelier interactif

Contenu de la formation

Identifier les situations conflictuelles et les interlocuteurs difficiles

Les facteurs objectifs et subjectifs d'insatisfaction
Les différents types d'interlocuteurs difficiles
Les signaux d'alerte

Développer l'écoute empathique grâce à la Communication Non Violente

La technique O.S.B.D
Observer en restant factuel (Diagnostic de mes réactions face à l'agressivité)
Dialogue intérieur et sentiments éprouvés
Le repérage et l'accueil des émotions (les miennes et celles de mon interlocuteur)
Définir le besoin (le mien et celui de l'autre)
Exprimer sa demande

Gérer les interlocuteurs difficiles avec assertivité

RÉFÉRENCE
MGMT0053

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

• 60 ans d'existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Respect de soi et respect de l'autre
Techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
Les réactions pertinentes et celles à éviter
La recherche de solutions gagnant-gagnant et leur valorisation

Se ressourcer après une situation conflictuelle

Des techniques simples pour se recentrer et retrouver sa sérénité
Le debriefing avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues
La demande d'aide lorsque cela est nécessaire

Modalité d’évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés