



Formation

Communication non violente et gestion des conflits

Version janvier 2026

Programme de formation

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les principes fondamentaux de la CNV
- Identifier les mécanismes et sources des conflits professionnels
- Adopter une posture relationnelle favorisant des échanges constructifs
- Utiliser les outils de la CNV pour prévenir et gérer les conflits
- Analyser leurs pratiques et ajuster leur communication en situation réelle
- Consolider durablement les acquis grâce au retour d'expérience

Public concerné

- tous les collaborateurs

Prérequis

Aucun



Programme

1

Comprendre les mécanismes de la communication et du conflit

- Bases de la communication interpersonnelle
- Différence entre désaccord, tension et conflit
- Origines et causes des conflits au travail
- Enjeux émotionnels, relationnels et organisationnels
- Représentations individuelles face au conflit
- Auto-diagnostic de son mode de communication

2

Découvrir les principes de la Communication Non Violente (CNV)

- Origines et principes de la CNV
- Les 4 étapes de la CNV :
 - Observation des faits
 - Expression des sentiments
 - Identification des besoins
 - Formulation d'une demande claire
- Différence entre faits et jugements
- Identification des émotions et besoins
- Apports de la CNV dans le cadre professionnel

3

Développer l'écoute empathique et l'assertivité

- Écoute active et écoute empathique
- Accueil des émotions (les siennes et celles des autres)
- Communication assertive
- Reformulation et clarification des messages
- Différence entre passivité, agressivité et assertivité
- Gestion des réactions émotionnelles

Programme

4

Gérer et désamorcer les situations conflictuelles

- Identifier les signaux faibles de tension
- Posture à adopter en situation de conflit
- Utilisation de la CNV en situation conflictuelle
- Techniques de désamorçage des tensions
- Recherche de solutions gagnant-gagnant
- Cadre et limites professionnelles

5

Analyser les pratiques et consolider les acquis

- Retour sur les situations professionnelles rencontrées
- Analyse collective des réussites et des difficultés
- Ajustement des pratiques de communication
- Approfondissement des outils CNV à partir des cas réels
- Partage d'expériences et intelligence collective
- Consolidation des bonnes pratiques

6

Ajuster sa posture et renforcer son plan d'actions

- Réactualisation du plan d'actions individuel
- Identification des leviers de progression restants
- Ajustement de sa posture relationnelle
- Anticipation des situations sensibles à venir
- Engagement personnel dans la poursuite des pratiques CNV

Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Formation en présentiel favorisant les échanges et la participation active
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Pédagogie active centrée sur les situations professionnelles vécues
- Présentations interactives
- Exercices pratiques et jeux de rôles
- Études de cas apportées par les participants
- Session de retour d'expérience favorisant l'ancrage des compétences

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation des acquis

- Auto-positionnement en début de formation
- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices, mises en situation)
- Observation des compétences relationnelles mises en œuvre
- Évaluation qualitative lors de la session de retour d'expérience

Suivi

- Élaboration d'un plan d'actions individuel dès le jour 1
- Analyse des mises en pratique lors du retour d'expérience à 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- Transmission d'un bilan de formation à l'entreprise cliente, le cas échéant

Les avantages d'AP RH 2



Ingénierie sur mesure

Chaque formation est pensée pour répondre précisément aux besoins de votre entreprise et de vos équipes. Nos contenus sont personnalisés et directement opérationnels.



Moyens pédagogiques et technologiques

- Salle de formation équipée et adaptée
- Supports pédagogiques structurés remis aux participants
- Supports de projection (ordinateur, vidéoprojecteur)
- Paperboard / tableau blanc
- Fiches outils CNV et grilles d'analyse des conflits
- Supports écrits pour études de cas
- Documents de suivi et plans d'actions personnalisés
- Supports pédagogiques dématérialisés transmis après la formation



Votre équipe de formateurs

Nos formateurs sont des professionnels du terrain avec entre 10 et 20 ans d'expérience, passionnés par la transmission. Ils savent créer un climat de confiance propice à l'apprentissage.

Durée de la formation

2 jours

non consécutifs

délai de 3 mois entre les 2 journées

Tarif

2800€ net de taxes

en intra-entreprise

10 pers maximum

Humainement
PLUS GRAND

CONTACT

Alexandra AMBROSINO
Directrice associée Pôle RH
06.69.28.38.83.
a.ambrosino@ap-rh.com

Siège social

8 avenue du Dr Lefebvre,
Entrée A 06270 Villeneuve-Loubet
04 93 73 81 63



Grasse

Le cube ZI Les
Bois de Grasse
7 avenue Michel
Chevalier



Saint - Raphaël

66 avenue
Thalès
Technoparc
Epsilon 2



**Dans vos
locaux**

Pour toute personne en situation de handicap ou possédant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) et souhaitant un aménagement spécifique de notre formation, nous vous invitons à prévenir notre référente handicap, Axelle HERLEMONT. Contactez-la pour étudier vos besoins et mettre en place les adaptations nécessaires à vos outils et à nos modalités d'intervention.

Contact : a.herlemont@ap-rh.com / 04.93.73.81.63