CÉLA SOLUTION RH
DÉVELOPPEUR DE TALENTS ET DE COMPÉTENCES



Programme Formation
S'initier à la communication non violente

Objectif de la formation :

Permettre aux participants de découvrir les repères de la communication non violente et de s'entraîner à exprimer les faits, les émotions et les besoins, à formuler des demandes claires et à écouter leur interlocuteur avec attention.

Les points forts de la prestation
Formation action

La formation s'appuie sur les situations professionnelles rencontrées par les participants. Les apports sont directement reliés à leurs échanges quotidiens et complétés par des exercices et des mises en pratique accompagnées. Le contenu est adapté au contexte du groupe et aux besoins exprimés. Cette approche progressive permet d'expérimenter des outils de communication utilisables au travail.

Apports théoriques et méthodologiques

Les apports théoriques présentent les principes de la communication non violente, les quatre composantes de la démarche et les notions d'observation, de sentiment, de besoin et de demande. Les apports méthodologiques s'appuient sur des exercices de reformulation, d'écoute et d'analyse de situations. Ils permettent aux participants de préparer des échanges professionnels avec davantage de clarté et d'attention.

Analyse de pratique : mises en situation issues du terrain professionnel

Public visé : Toute personne souhaitant améliorer sa communication au travail : salariés, managers et professionnels en relation avec des clients ou des usagers.

Prérequis : Aucun prérequis. Une maîtrise suffisante du français oral est recommandée.

Durée : 7 heures de formation / 1 jour.

Horaires : 9h00-12h00 et 13h00-17h00

Modalités de réalisation : Formation accessible en présentiel ou en distanciel.

Modalités d'inscription : Sur demande, par mail ou par téléphone.

Délais d'accès : En principe 15 jours après validation de la demande, sous réserve des disponibilités.

Formatrice : Julie SOLERE, consultante RH et formatrice.

Tarif : 1700 € HT hors frais de déplacement. TVA non applicable, article 293 B du CGI. Tarif inter sur devis.

Type de reconnaissance de la formation :

Elle ne constitue pas une certification professionnelle enregistrée au RNCP ou au Répertoire spécifique.

Documents contractuels

Toutes les actions de formation dispensées par CÉLA SOLUTION RH font l'objet d'une proposition de prestation (devis) et d'un contrat ou d'une convention de formation. Ces documents sont accompagnés du règlement intérieur et des conditions générales de vente et de service.

Reference programme : CELA-CNV-14H-V1

CÉLA SOLUTION RH
DÉVELOPPEUR DE TALENTS ET DE COMPÉTENCES



Objectifs pédagogiques - À l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Décrire les faits sans porter de jugement
- Identifier et nommer ses émotions
- Repérer les besoins associés à ses ressentis
- Formuler une demande concrète et réalisable
- Écouter sans interrompre ni chercher à convaincre
- Reformuler pour vérifier sa compréhension
- Exprimer un désaccord avec clarté et respect
- Différencier une demande d'une exigence
- Accueillir les émotions de son interlocuteur
- Préparer un échange délicat
- Repérer les jugements et les généralisations
- Prendre en compte les besoins de chacun
- Rechercher une issue constructive
- Transférer les acquis dans sa pratique professionnelle

À l'issue de la formation, le participant disposera de repères concrets pour préparer ses échanges professionnels, exprimer une demande claire, écouter son interlocuteur et contribuer à un dialogue constructif.

Matériel requis lors de la formation :

En présentiel, chaque participant dispose de quoi prendre des notes et d'un ordinateur portable permettant de consulter les ressources et de réaliser les exercices. Pour une session intra, l'entreprise fournit un espace de formation adapté.

Pour les séquences à distance, le bénéficiaire prépare en amont son poste de travail et son accès à la classe virtuelle.

Le matériel et les conditions nécessaires au bon déroulement de la formation sont les suivants :

- ✓ Un ordinateur avec caméra, micro et haut-parleurs ou casque. Un téléphone seul n'est pas recommandé pour réaliser les recherches et exercices.
- ✓ Une connexion internet stable et l'accès à l'outil de visioconférence transmis avant la session. Un navigateur à jour est nécessaire pour consulter les sources officielles.

Méthodes pédagogiques mises en œuvre

- ✓ Pédagogie active : échanges, apports sur les quatre composantes de la CNV, exercices, études de cas et jeux de rôle à partir de situations professionnelles.
- ✓ Recueil des besoins et questionnaire de positionnement transmis avant la session, puis ajustement des cas pratiques au profil des participants.
- ✓ Apports structurés et démonstrations guidées de méthodes de recherche et de vérification sur des sources officielles.
- ✓ Pédagogie active fondée sur les échanges, le travail individuel et en sous-groupes, et l'analyse de situations professionnelles.
- ✓ Exercices progressifs : qualification d'un besoin, analyse d'éligibilité, recherche documentaire, réalisation de fiches et étude de cas finale évaluée.
- ✓ Remise de supports pédagogiques et de modèles de travail dématérialisés.
- ✓ Mise à disposition d'une boîte à outils comprenant une trame de cartographie, une fiche dispositif, une grille de vérification et une matrice de priorisation.
- ✓ Bilan de fin de session précisant la participation, les évaluations réalisées et les productions pédagogiques.

Moyens matériels et logistiques mis en œuvre

- ✓ Pour une session organisée par CÉLA SOLUTION RH, les moyens nécessaires à l'animation

CÉLA Solution RH-EI-Julie SOLERE
Siret : 93105466662000 16-**APE** 7022 Z
Numéro de déclaration d'activité : 93132290313



sont prévus : supports projetés, documents d'exercice et accès aux ressources numériques.

- ✓ Pour une session dans les locaux du client, celui-ci met à disposition une salle accessible et adaptée, des tables, des chaises, un écran ou vidéoprojecteur, un tableau ou paperboard et une connexion internet.
- ✓ Pour une classe virtuelle, les participants disposent d'un espace calme et du matériel indiqué dans la rubrique dédiée.

Dispositif de suivi :

- Émargement par demi-journée ou suivi des connexions en classe virtuelle.
- Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation selon les modalités contractuelles.

Modalités d'évaluation et d'atteinte des objectifs :

- Les acquis sont évalués au début et à la fin de la formation par un test de positionnement, des exercices pratiques, des quiz et une étude de cas finale. L'étude de cas vérifie la capacité à qualifier un besoin, trouver et citer des sources, analyser un dispositif et proposer une démarche d'activation argumentée.
- Une attestation de compétences précise les objectifs évalués et les résultats constatés. Elle ne constitue pas une certification professionnelle enregistrée au RNCP ou au Répertoire spécifique.

Indicateurs suivis annuellement : participation, réalisation, satisfaction à chaud, progression entre positionnement initial et évaluation finale, et production des livrables pédagogiques.
Les résultats sont recueillis à l'issue de chaque session et analysés dans le cadre de l'amélioration continue des actions de formation.
Taux de satisfaction : 100% - Taux de participation : 100%
Ces indicateurs sont mis à jour tous les ans lors de la transmission du BPF.

Modalités pédagogiques adaptées aux personnes en situation de handicap
Les besoins d'adaptation sont étudiés en amont avec chaque participant afin de faciliter l'accès et la participation à la formation.

Interlocutrice handicap : Julie SOLERE : contact@celasolutionrh.fr- 07.65.65.55.89
Ressource handicap : AGEFIPH : https://www.agefiph.fr/ - RHFPACA
D'autres partenaires ressources peuvent être mobilisés selon le besoin et le territoire.

CÉLA SOLUTION RH
DÉVELOPPEUR DE TALENTS ET DE COMPÉTENCES



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Ouverture de la session

Tour de table et météo

- Reformulation des attentes et besoins Positionnement initial sur les repères de communication.

Découvrir les principes de la communication non violente

Cadre de la démarche et quatre composantes (observation, sentiment, besoin, demande) ; distinguer faits, interprétations et jugements. Exercices : auto-positionnement, analyse de formulations et reformulation. Support : fiche repère CNV.

Observer les faits sans juger

Décrire une situation avec précision, distinguer observation et interprétation, éviter généralisations et étiquettes. Exercices : tri de faits, reformulation de phrases évaluatives et analyse d'un cas. Support : fiche « Observation ou interprétation ? ».

Identifier les sentiments et les besoins

Reconnaître et nommer les émotions, distinguer sentiments et jugements, relier ressentis et besoins. Exercices : mise en mots des besoins et écoute de soi à partir de situations professionnelles. Support : fiches repères sentiments et besoins.

Formuler une demande et écouter avec empathie

Exprimer ses besoins sans reproche, formuler une demande concrète, pratiquer l'écoute active, reformuler et accueillir un refus. Exercices : jeux de rôle et simulation d'échanges délicats. Support : trame de demande et d'écoute empathique.

Atelier de mise en pratique et transfert

Participants et formatrice ; situations professionnelles apportées par le groupe.
Préparer un échange difficile, exprimer un désaccord et poser une limite, écouter les besoins et rechercher une issue constructive.
Jeux de rôle, observation des échanges, retours collectifs et formalisation d'un plan d'action individuel.

Livrable remis

Trame de préparation d'un échange selon les quatre composantes

Résultats attendus en fin de formation

À l'issue de la formation, le participant saura :

- ✓ Décrire les faits et identifier les émotions et besoins associés.
- ✓ Formuler une demande claire, écouter et reformuler son interlocuteur.
- ✓ Préparer un échange professionnel et contribuer à un dialogue constructif.

Clôture de la session

- Bilan des apprentissages, questions et identification des applications possibles dans l'activité professionnelle.
- Évaluation finale des connaissances et des compétences à partir du QCM et de l'étude de cas.
- Évaluation de satisfaction à chaud et recueil des besoins éventuels de suivi.

CÉLA SOLUTION RH s'engage à répondre à votre demande **sous 48 heures**
Contact : Une question, une remarque, une suggestion ? **N'hésitez pas à nous contacter : 07.65.65.55.89**
contact@celasolutionrh.fr

Reference programme : CELA-CNV-14H-V1