Formations 2026

[INSCRIPTION FERMÉE] Ancrer sa posture pro face aux conflits et tensions avec la Communication Non Violente (CNV)

(version 2- 01/04/2026) Vous avez à gérer des publics varies, dans des contextes parfois stressants ? Et souhaitez offrir un accueil ajusté aux différents publics tout en préservant votre propre énergie ? Cette formation a pour objectif de faire découvrir un mode de communication constructif, basé sur la conscience des besoins, qui favorise la collaboration et adapté aux environnements de travail des participants. Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

Dates :
21, 22 septembre, 12 octobre & 3 novembre 2026

Lieu :
Union des Centres Sociaux et Socio-culturels des Bouches-du-Rhône,
10 Avenue Alexandre Ansaldi
13014 Marseille.

Durée :
4 jours / 28 heures – 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Public :
Tout.e professionnel.le en situation d'accueil, d'animation ou de management

Prérequis :
Aucun

Tarifs :
Salarié.e adhérent.e : 350€ par jour soit au total 1400 €
Salarié.e non-adhérent.e : 400€ par jour soit au total 1600 €

Nombre de participant.e.s :
6 à 10 personnes

Formateur.ice :
Emilie Chapuis, formatrice en CNV certifiée du CNVC®, consultante depuis 2014 au service de l'intelligence collective et la coopération dans les équipes.

Modalités :
Les formations – sauf mention contraire – se déroulent en présentiel.
L'inscription est possible **jusqu'au lundi 15 juin 2026.**

Règlement : consulter le règlement intérieur

Livret : consulter le livret d'accueil

Contact :
Référente administrative et handicap : Ourida Malek
formation@ucs13.fr 0496115360/ 0642457124
Référent pédagogique : Thomas TRIVALEU
thomas.trivaleu@ucs13.fr 06 25 24 06 15

Inscription : s'inscrire

Objectifs de la formation

- Appréhender les éléments de base du processus de CNV pour instaurer des relations professionnelles de qualité : Identifier l'intention et les 4 étapes du processus CNV et les 3 temps du dialogue constructif
- Utiliser l'auto-empathie et connaitre son propre rapport au conflit pour offrir à ses partenaires professionnels une présence responsable.(Auto-Empathie niveau 1)
- Utiliser l'écoute empathique pour comprendre les besoins de l'autre dans un contexte professionnel (Empathie niveau 1)
- Expliciter ce qui se passe en soi avec les éléments de base du processus de CNV pour s'engager avec clarté dans un dialogue professionnel(Expression authentique niveau 1)
- Poser ses limites avec fermeté et bienveillance (Expression authentique niveau 2) / Augmenter sa capacité à prendre soin de soi, de ses besoins et la conscience de ses intentions pour offrir une présence sécure dans son contexte professionnel (Ancrage)

Contenus

Jour 1: LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL (1/2)

- Introduction aux principes clefs de la CNV
- Identification des 5 étapes du processus CNV : intention, observation, sentiment, besoin, demande
- Identification participative des attentes des participants et des situations clefs à transformer
- Différencier un besoin et une stratégie
- Application pratique : Co création d' « accords de groupe », ou charte de fonctionnement à partir de la conscience des

besoins
• Différencier une observation et une interprétation
• Différencier un sentiment et une évaluation masquée
• Application pratique : écoute empathique d'une situation professionnelle

Jour 2: LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL (2/2)

• Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication et ceux qui la coupent
• Différencier une demande et une exigence
• Application : Formuler une demande d'action selon les critères CNV
• Différencier l'écoute empathique et les autres attitudes d'écoute
• Application : Reformuler ses jugements en sentiments et besoins
• Pratiquer l'auto-empathie au service de la relation et de sa propre évolution

Jour 3: ANCRER SA POSTURE PRO FACE AUX TENSIONS ET CONFLITS (1/2)

• Retour / révision des choses vues lors des journées 1 et 2
• Appliquer le processus de CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord (jeux de rôles)
• Nommer et reconnaître les besoins respectifs en situation de désaccord
• Elaborer plusieurs stratégies alternatives avec son-sa interlocuteur-trice
• Application : Pratiquer la reformulation sous forme de sentiments et de besoins

Jour 4: ANCRER SA POSTURE PRO FACE AUX TENSIONS ET CONFLITS (2/2)

• Retour / révision des choses vues lors des journées 1 à 3
• Pratique de la gratitude, ressource CNV pour ancrer sa posture professionnelle
• Appliquer le processus de CNV pour maintenir le dialogue avec autrui en situation de désaccord (situations réelles et jeux de rôles)
• Apprendre à faire un feedback construit avec la CNV
• Bilan individuel des apprentissages et perspectives de mise en application

Méthodes pédagogiques

• Des séquences favorisant l'engagement des stagiaires, la mémorisation et la compréhension : expérimentation, puis collecte des apprentissages issus de cette expérimentation, puis apports théoriques par la formatrice
• Des analyses et études de cas issus des expériences des stagiaires
• Des exercices pratiques de découverte, des jeux de rôles et des mises en situation
• Un support sera distribué à la fin du module, contenant une bibliographie de livres et de vidéo et des propositions de pratiques à poursuivre

Évaluation de la formation

Evaluation des connaissances et compétences « à chaud » à l'entrée et à la sortie.
Bilan oral, évaluation de satisfaction à chaud, évaluation des compétences pendant la formation
Évaluation envoyée au participant et à la structure 90 jours après la formation permettant d'évaluer les acquis développés en situation de travail.

Accessibilité

Si votre situation nécessite un aménagement spécifique, nous vous invitons à contacter le référent handicap afin d'envisager une intégration dans la formation.