Maîtriser les principes de la communication constructive et bienveillante (CNV)

Relation, Qualité et santé au travail

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2101242F — Mise à jour : 9 décembre 2025

Organisme responsable : **AC CRH**

Présentation de la formation

Objectifs

Définir les fondamentaux d'une communication constructive et bienveillante

Acquérir les bases de la communication non violente

Prendre du recul, écouter et transformer les jugements et critiques en opportunités de compréhension

Programme

Evaluations, échanges, mises en situation, exercices pratiques, boîte à outils.

Séquence 1 – Jour 1

Les fondamentaux d'une communication constructive et bienveillante

Comprendre les bases d'une communication non violente : Adopter les bons réflexes et développer une communication coopérative

Développer une communication positive dans une relation : Comprendre l'importance de cette compétence dans le milieu professionnel

Identifier les éléments pouvant faire basculer une communication courante en violente : Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate et adopter les bons réflexes

Assimiler et développer une écoute active pour recueillir les besoins et préoccupations des interlocuteurs de façon optimisée

Déterminer les différentes attitudes fondamentales d'écoute active : la non-directivité et l'empathie

Assimiler le mécanisme de l'écoute active : l'écoute, l'investigation et la reformulation

Aborder les avantages de l'écoute active dans la communication professionnelle

Décrypter et prendre conscience de ses habitudes de pensée et de langage

Caractériser l'expression de soi : prendre conscience de son image projetée et perçue et de l'impact de son langage

Evaluer la portée de sa communication verbale et non-verbale dans les échanges

Maîtriser les techniques de communication en utilisant un **langage pertinent et adapté**

Désamorcer des situations conflictuelles et prendre du recul, écouter et transformer les jugements et critiques en opportunités de compréhension

Définir un jugement et une critique

Savoir écouter un jugement sans le prendre pour soi

Transformer un jugement en opportunité de compréhension.

Apprendre les techniques pour gérer un jugement ou une critique de la part d'une partie prenante : Apprendre à poser des questions pour clarifier l'information, apprendre à mettre en place des réponses appropriées en fonction de la critique ou du jugement émis par l'interlocuteur

Développer son assertivité pour faire face à une situation conflictuelle

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau CAP, BEP

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2147131S	Présentiel	Brest	05/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101242F