

Intra CL

## Public

Agents CAF

## Pré-requis

Aucun pré-requis

Calendrier - Lieux -  
Modalités d'accès :  
Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivi  
des programmations et  
des planning sur  
[www.egoc.org](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

Formation pouvant être  
animée à distance (9  
ateliers d'1h30) ou en  
présentiel (2 jours)

## Formateur

## Effectif

Agents Caf

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# INITIATION A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

MAJ : Samedi 20 juin 2026

## Objectif professionnel

Renforcer ses capacités de communication par l'utilisation de la CNV  
(Communication Non Violente)

## Contenu

Avoir de bonnes relations au travail contribue à notre bien-être au quotidien.

Pourtant, les situations qui génèrent des insatisfactions et des tensions et qui nous amènent à des situations conflictuelles ne manquent pas (repli sur soi, fuite, jugements, agressivité,...)

Enfermés dans nos habitudes et nos caractères, faute de savoir comment faire autrement, nous pouvons en arriver à douter de pouvoir trouver avec l'autre le moyen d'établir une relation harmonieuse et constructive.

Pourtant il existe une méthode concrète et efficace, accessible à tous, qui permet de s'entendre mutuellement dans un climat de respect et de bienveillance mutuel.

**La Communication Non Violente (CNV) est une méthode qui permet d'être clair, authentique, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre.**

La communication non violente permet :

- De repérer ce qui, dans notre manière de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire facilite la communication et désamorce les tensions.
- De clarifier nos ressentis et nos besoins pour s'exprimer de manière concise, avec des demandes claires et ainsi de se faire comprendre
- D'écouter et de comprendre l'autre, de faciliter l'expression de ses demandes
- De décoder l'agressivité chez l'autre, ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert

La CNV propose dans ces situations un modèle pour maintenir le dialogue ouvert et découvrir que les solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention.

Cette approche de la communication invite chacun de nous à reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation.

L'intention est de créer une qualité de relation et d'empathie, avec soi et avec les autres, qui permet de satisfaire les besoins fondamentaux de chacun, de manière harmonieuse et pacifique.

Elle favorise la coopération et la résolution de conflits

### **CONTENU : 2 JOURS**

#### **1- Connaître son mode de fonctionnement face aux autres, leurs réactions ou comportements**

Il s'agit de :

Se connaître face à l'autre pour mieux réagir :

Quels sont les pièges dans lesquels je tombe facilement? : Repérer les réflexes de défense de l'humain face à l'autre et à ses comportements : fuite, repli, attaque, affirmation.

Prendre conscience de leur "fonction protectrice" et en même temps de leur "inefficacité relationnelle".

Repérer ses propres attitudes privilégiées en situation de tension, de désaccord ou de conflit ( domination, soumission, manipulation, affirmation)

Quels sont les origines des réactions impulsives? :

- Comprendre et identifier le chemin de ses perceptions, ses pensées et émotions nous conduisant à nos comportements.
- De l'interprétation aux émotions déclencheurs des comportements de défense et agressifs.
- Les valeurs et besoins cachés derrière le comportement agressif.

#### **2 - Développer ses compétences relationnelles et la bienveillance avec la Communication Non Violente:**

Il s'agit de

- Développer une meilleure conscience de soi : clarifier et exprimer ses émotions et besoins et les exprimer
- Clarifier et faire exprimer les émotions et besoins de l'autre et développer une meilleure conscience de l'autre
- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue
- S'exprimer sans agressivité et faire des demandes
- Faire face à l'agressivité, écouter et aider l'autre à s'exprimer sans agressivité et à faire des demandes
- Accroître sa capacité de respect de soi et des autres.

#### **Points clés :**

Le processus de la Communication Non Violente :

**Une intention :**

- Quelle est mon intention? M'affirmer ou m'imposer?
- L'intention de la CNV : établir une qualité de relation avec les autres.

**Une attention sur 4 étapes :**

**L'observation**

- S'exprimer avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.
- Épurer son langage et s'exprimer sans jugement pour éviter l'opposition.

**Ses émotions**

- Faire face à ses émotions, les comprendre pour mieux les gérer.
- Prendre la responsabilité de ses émotions, les reconnaître.
- Apprendre à les exprimer.

**Ses besoins**

- Savoir identifier ses besoins , les nommer.
- Comment exprimer un besoin
- Prendre la responsabilité de les satisfaire

**Sa demande :**

- Faire la différence entre demande et exigence.
- Comment formuler une demande en accord avec ses besoins, de façon concrète, réaliste, et positive.
- Stimuler l'écoute et la réaction de l'autre.

**Développer la bienveillance : Les étapes d'une écoute empathique de l'autre:**

**Les étapes d'une écoute empathique de l'autre:**

- Éviter les comportements qui « tuent » l'écoute de l'autre.
- Écarter ses pensées, ses « à priori » pour écouter vraiment.
- Focaliser son attention sur l'autre.
- Questionner et clarifier ce que dit l'autre
- Reconnaître l'émotion de son interlocuteur.
- Reformuler les besoins de l'autre
- Faciliter l'expression d'une demande par l'autre.

**Dialoguer :**

- S'exprimer et s'écouter : aller vers l'autre et revenir à soi
- Passer de l'opposition à l'apposition.
- Trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun et accroître sa capacité de respect de soi et des autres.
- Éviter de faire porter aux autres ce dont ils ne sont pas responsables .
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.

**Communiquer efficacement (au sens qualité relationnelle) en situation concrète, comme :**

- Exprimer un mécontentement.
- Réagir face à l'agressivité ou à une critique.

- Formuler une demande
- Accepter un refus.
- Traiter une situation de désaccord.
- Savoir dire non.
- Exprimer de la reconnaissance à un collègue
- Reconnaître ses erreurs

### **Mieux gérer ses émotions et savoir remettre son esprit au calme.**

Il s'agit de limiter l'impact sur soi généré par les situations relationnelles difficiles, les comportements ou l'agressivité des autres:

- Pratiquer l'auto-empathie : Être à l'écoute de soi, de ses émotions et des propres besoins et en assumer la responsabilité.
- Resituer sa part de responsabilité pour éviter de culpabiliser face aux situations difficiles et aux réactions des autres.
- Éviter la sur-adaptation et savoir s'affirmer, exprimer ses limites de façon non agressive.
- S'approprier des exercices simples pour accueillir les émotions sans réagir et les apaiser

## **Méthodes mobilisées**

Apports théoriques et exercices pratiques

La formation à distance est séquencée en 9 ateliers :

Atelier 1 : intro + échange pour prise en compte des besoins et attentes spécifiques du participant la Communication Non Violente, l'Intelligence émotionnelle c'est quoi ? En quoi c'est utile ? Quels est sont les principes et les clés ?

Atelier 2 : l'auto-empathie et l'expression de soi

Observer sans juger Accueillir, écouter et identifier nos émotions sans interpréter

Atelier 3 : nos besoins à la source de nos émotions

Distinguer nos besoins de nos attentes

Formuler une demande concrète et négociable

Atelier 4 : l'écoute empathique de l'autre

Atelier 5 : le dialogue et la coopération

Atelier 6 : mieux vivre ses choix

Atelier 7 : savoir dire non et accueillir le non

Atelier 8 et 9 : accompagnement à la mise en application sur des situations

concrètes

Modalités d'évaluation et de validation:

**Evaluation en amont** : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

**Evaluation au cours de la formation** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

**Evaluation à chaud** : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

**Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf

**Attestation de suivi** : Feuille de présence

**Attestation de participation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

---

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

---

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques,  
d'accompagnement aux personnes  
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,**



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

**vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**

---