FICHE PROGRAMME

Communication non violente : dire les choses sans braquer

Module adaptatif | ~20 min

Au travail, la plupart des tensions ne naissent pas de ce que l'on dit, mais de la façon de le dire. La Communication NonViolente n'est pas une simple formule à réciter : ce module lui rend sa vraie force, celle d'une posture qui entend le besoin derrière une attaque. Il l'applique à la situation la plus délicate, le feedback entre collègues, sans autorité pour trancher. Et il rappelle qu'elle ne vaut que si l'intention est sincère.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Distinguer l'attitude « chacal » qui juge et accuse de l'attitude « girafe » qui désamorce, pour aborder autrement les sujets difficiles.

02 Exprimer un message difficile avec la grammaire OSBD — observation, sentiment, besoin, demande — sans glisser vers le jugement ni l'exigence.

03 Écouter en girafe pour entendre le besoin derrière une critique, en reformulant les faits et en questionnant plutôt qu'en devinant.

04 Donner un feedback entre pairs, critique ou positif, en « je » plutôt qu'en « tu » qui accuse.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers et collaborateurs qui ont des messages délicats à transmettre et tiennent à préserver la relation.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1. **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
2. **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
3. **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
4. **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
5. **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Amara et Kenji suivent ensemble le compte d'un laboratoire. Mardi, sans prévenir Amara, Kenji a avancé avec le client les dates d'un séminaire. Jeudi, Amara a dû avouer au client qu'elle l'ignorait. Le mois dernier, Kenji avait promis de tenir Amara au courant. Que dit Amara à Kenji ?

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Les 3 pratiques d'écoute girafe et les OSBD de feedback entre pairs — méthode Afthonios, dans la lignée de la Communication NonViolente de Marshall Rosenberg
- Communication NonViolente et grammaire OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) — Marshall Rosenberg
- Écoute empathique — inspirée de Carl Rogers ; message en « je » — Thomas Gordon

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Marshall Rosenberg — Communication Non Violente, développée dès le début des années 1960 (doctorat 1961, Université du Wisconsin, élève de Carl Rogers)
- Marshall Rosenberg, « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) », 1999
- Manfred Max-Neef — besoins fondamentaux ; Carl Rogers — écoute empathique
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 12/10/2026