

# GÉRER LES RELATIONS PAR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Formation e-learning & suivi en VISIO à votre rythme et accessible pendant 1 an. Durée : 50h

## Public visé

- tout public désireux de maîtriser les outils de communication ou surmonter des difficultés relationnelles dans son environnement professionnel ou personnel
- pas de pré-requis



## Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques de la communication non-violente
- Identifier votre mode de communication: ses atouts, ses limites
- Repérer les styles de personnalité pour mieux convaincre
- Personnaliser votre mode de communication verbale et non verbale
- S'affirmer et savoir dire non
- Prévenir et gérer les désaccords avec tact
- Négocier et traiter les objections

## ✓ Prérequis pédagogiques

- Être simplement concerné par ces problématiques relationnelles
- Avoir renseigné les tests de positionnement avant le début du parcours en ligne

## 🖥️ Prérequis techniques

Disposer d'un outil numérique avec caméra / son ainsi que d'une connexion Internet



## Modalités & moyens pédagogiques

### A distance en e-learning et VISIO :

50H en e-learning + 4 séances en VISIO à planifier dans les 2 mois

## Contact

Celine **CHEVALLIER**  
Responsable pédagogique  
celine.c@counselling.fr  
02 52 35 20 74



# PROGRAMME DE LA FORMATION

## GÉRER LES RELATIONS PAR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

### ● Module d'introduction

Présentation du parcours et des concepts clés, communication interpersonnelle et savoir être au travail, quiz d'évaluation : vocabulaire, carte d'identité professionnelle, blason de la formation.

### ● Parcours

Votre parcours de formation est organisé en modules comprenant contenus théoriques et exercices d'évaluation.

### Communication verbale et non-verbale : les bases

Les 3 familles de communication introduction  
La communication non-verbale: posture, voix, regard  
Les Micro-expressions du visage  
La Communication para-verbale: vêtements, accessoires, couleurs  
La proxémie ou comment adapter sa distance physique  
Le schéma de communication de Shannon  
La communication: écoute et reformulation  
Le Questionnement: explication visuelle  
Les 3 styles de communication: visuel, audit, kinesthésique

- Quiz Communication non verbale et Gestes
- Déposez votre test VAK

### Comprendre l'impact de votre communication

Nos Attitudes spontanées selon Elias PORTER  
Agir avec assertivité: fermeté, sang-froid et écoute  
Les 3 attitudes non assertives et leur impact  
Illustration des 4 attitudes non assertives en management  
Le système SAPPE: mécanismes de langage et toxines relationnelles  
L'Egogramme: outil pour se connaître  
L'Egogramme: explication visuelle  
Choisir le bon canal de communication

- Quiz : Les 6 Attitudes de PORTER
- Quiz : Le système SAPPE: exercice
- Dépôt de votre test EGOGRAMME
- Rédigez un mail professionnel concis, factuel et poli à un collègue

### Adapter sa communication et convaincre

Le modèle DISC : introduction  
Le modèle DISC : explications visuelles  
Reconnaître rapidement les personnalités  
Le modèle DISC : choisir le canal de communication  
Le modèle DISC : illustrations par profil  
Adapter sa communication et convaincre

- Déposez votre questionnaire DISC
- Quiz sur le modèle DISC
- Rédigez un argumentaire convaincant et personnalisé

### Prévenir et gérer les conflits avec sérénité

Origines, causes et méthodes de gestion des conflits  
Eviter les pièges de la communication violente  
Gérer un désaccord avec la méthode DESC  
Ecarter les relations malsaines: le triangle de KARPMAN  
Reconnaître et gérer les personnalités difficiles  
Gérer nos émotions dont la peur  
Gérer la colère de l'autre  
Résoudre les conflits professionnels en équipe : Auteurs

- Texte à trous Signes avant-coureurs conflits
- Votre stratégie de résolution de conflits
- Recadrer un interlocuteur avec la méthode DESC
- Changer un comportement inconfortable

### S'affirmer par la communication non violente

La peur obstacle à une communication authentique  
Le syndrome de l'imposteur  
Les principes de la CNV  
La Communication non-violente selon Rosenberg  
Faire une demande claire à son interlocuteur avec l'OSBD  
Dire les choses difficiles: méthode PICTO  
La méthode ESPERE de J.Salome: principes  
La méthode ESPERE de J.Salome: concepts et outils  
S'affirmer dans ses relations  
Savoir dire non: exemple familial  
Savoir dire non: exemple au travail  
Traiter les objections commerciales

- Formuler une demande OSBD
- Soyez franc et précis : l'outil PICTO
- Les 4 démarches de communication: jugement, fait ou ressenti

### ● Evaluation

Évaluation formative : Exercices d'application; quiz, interactifs et tests

Évaluation sommative : Quiz final; Etude de cas en Visio

Résumé des principaux points abordés pendant la formation, évaluation finale, QCM final Communication et conflits, étude de cas, évaluation de la satisfaction de la formation

# DÉROULEMENT DE LA FORMATION

## GÉRER LES RELATIONS PAR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

### Délai d'accès

Envoi des codes d'accès et des tests de positionnement sous 14 jours après votre inscription.

1

**Passation des tests de positionnement et debriefing de 1H avec la formatrice consultante**

2

**Accès au parcours e-learning composé de diverses ressources :**

- Vidéos
- Ouvrages téléchargeables
- Supports visuels
- Retranscription des vidéos

3

**Suivi pédagogique possible en VISIO hebdomadaires de 1H**

Tout au long de la formation, vous pourrez bénéficier d'un accompagnement pédagogique de la formatrice grâce à des échanges en VISIO individuels ou en groupe. Calendrier des VISIO à définir lors de votre inscription.

### Méthodes mobilisées

Partage d'écran, quizzes interactifs, études de cas, simulations, mises en situation, préparation à la certification

### Intervenantes

Formatrice, Consultante et Coach certifiée diplômée en Sciences de l'Education, Management, et accrédité aux outils PerformanSe, MBTI, de la Systémie et CNV



### Financement

Eligible France Travail - OPCO - Personnel  
Tarif selon modalités et conditions  
Devis sous 24h



## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Nos formations à distance sont **accessibles** à certaines situations de handicap grâce à des modalités pédagogiques variées (retranscription des contenus vidéo, partage d'écran, tutorat par mail/SMS...).

Renseignements auprès de notre référente Handicap Céline Chevallier par courriel ou au **02 52 35 20 74**.