

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



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

- Pas de pré-requis de niveau



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 :

40H en e-learning + 10 séances en VISIO de 1H à planifier dans les 3 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
Mener des entretiens de médiation constructifs

- 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

Plateforme LMS en accès pendant 1 an, Assistante technique et pédagogique via WhatsApp sous 2H max + suivi en VISIO via ZOOM : partage d'écran,

Modalités d'évaluation

Evaluation formative : quiz interactifs, études de cas, simulations, mises en situation d'entraînements entre apprenants
Evaluation sommative : Mise en situation entre pairs évaluée

Intervenantes

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

Valeur & Bénéfices

Communiquer avec assertivité et prévenir ou réguler les conflits



Financement

Eligible France Travail - OPCO - Entreprise - Personnel
Tarif selon modalités et conditions : 2990 euros
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 mail celine.c@counselling.fr ou au **02 52 35 20 74**.