

## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

**Public visé :** Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités de management et étant amenée à gérer des conflits.

**Prérequis :** Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

**Accessibilité :** Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact directement avec l'organisme de formation.

**Possibilités de financement :** Plan de formation entreprise, financement personnel, fonds propres entreprise.

**Durée de la formation :** 14 heures

**Délai d'accès :** Voir délai d'accès sur notre site internet : <https://www.mpact-formation.com/se-former/communication/>

**Modalités d'intervention :** Formation en présentiel - Inter ou Intra entreprise - Individuelle ou en Groupe de 3 à 10 personnes

**Intervenante :** PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialisée en techniques de communication et management. Plus de 6 ans d'animation - Bac +3 Management commercial

**Lieu de réalisation :** En centre au 400 Avenue du Passe Temps 13400 AUBAGNE ou sur site



## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

### Objectif de la formation :

Savoir adapter sa communication, gérer ses émotions et suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

### Objectifs pédagogiques : A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Maîtriser sa propre communication et gérer ses émotions
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- Acquérir les techniques de gestion des conflits (pratique de l'écoute active, CNV, Desc, QQQOCCPP)

### Moyens et méthodes pédagogiques :

- Animation participative et par l'expérimentation, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie
- Démonstrations et explications théoriques soutenues par un diaporama
- Réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain
- Apport d'outils d'analyse, d'une structure de résolution de conflits, d'outils de comportement adaptés
- Expérimentation des outils par des simulations à partir de cas concrets
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Outils pédagogiques : Tableau blanc - Ordinateur portable - Paperboard - Diaporama - Vidéo projecteur

### Modalités de suivi et d'évaluation :

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation
- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction à chaud

# LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

## Contenu de la formation :

### Journée 1

#### MATIN

#### 1/ La communication

Principes de base  
Comportements extérieurs et réponses intérieures  
La carte n'est pas le territoire...  
La confiance  
Postures de communication  
États du « Moi » et positions de vie  
Entonnoir de la communication  
Principes de l'écoute active  
Feedback  
Profils relationnels  
Explication théorique et partage d'expériences  
Exercice pratique de l'écoute active  
Découverte de sa propre communication

#### 2/ Identifier la nature des conflits

Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes  
Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.  
Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.  
En évaluer les enjeux et conséquences

#### APRÈS MIDI

#### 3/ Méthodes et techniques de gestion de conflit

Présentation des techniques  
La méthode QQOCCPP  
Savoir ME Reconnaître / Savoir TE reconnaître  
Identifier les prémices du conflit et les niveaux de stress  
Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle  
Utiliser des outils de gestion de conflits QQOCCPP, DESC, CNV (Marshall B. Rosenberg), Médiation  
Appropriation par des mises en situation  
Mises en pratique par des jeux de rôle de situation filmées sur les techniques abordées  
Visionnage de vidéo - Débriefing collectif  
Évaluation de l'appropriation des techniques

### Journée 2

#### MATIN

#### 4/ Désamorcer un conflit latent

Anticiper le conflit  
Détecter les attentes et besoins de ses collaborateurs  
Accueillir leurs demandes et revendications  
S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits  
Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs  
Développer son assertivité  
Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles  
LE TRIANGLE DE KARPMAN : la victime, le persécuteur et le sauveur  
Quizz et mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit  
Sortir des jeux psychologiques  
Débriefing collectif

#### APRÈS MIDI

#### 5/ Traiter les conflits violents

Les mécanismes des émotions  
Gérer ses émotions et celle de son interlocuteur  
Sortir de l'impasse relationnelle  
Contrôler le processus de maîtrise de soi  
Gérer les personnalités difficiles  
Analyser les comportements en situation difficile  
Travaux pratiques  
Mises en situation avec des personnalités difficiles  
Débriefing orienté sur la gestion des émotions