



# Programme de formation :

## La communication non violente

La première cause de conflit en entreprise où bien au sein de sa famille est liée à un problème de communication.

Grâce à cette formation FCC PERFORMANCE vous permettra d'intégrer les bases de la CNV pour communiquer de manière pragmatique et efficace dans la bienveillance et le respect de soi et des autres.

Vous développerez des relations harmonieuses et constructives avec vos interlocuteurs que se soit au travail ou à la maison.

Une remarque, un message mal passé, une organisation qui dérange... Cette formation CNV basée à 70 % de mise en pratique permettra aux équipes et aux particuliers:

- d'identifier et comprendre les différents modes de pensées.
- d'identifier les freins à la communication,
- de clarifier les situations conflictuelles et les demandes,
- d'apprendre les techniques d'écoute active, de reformulation, de calibrage et synchronisation pour mieux communiquer,
- De savoir exprimer ses propres besoins,
- De décoder les signes précurseurs de l'agressivité,
- D'enlever toutes interprétations possibles

### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





Coach Professionnel Certifié



**Durée conseillée :** 2 jours, 14 h

**Tarif en inter-entreprise :** 400 € HT/ personne / jour

**Tarif en intra-entreprise :** 1250 € HT/ jour / groupe

## Public & pré-requis

### Public cible :

- ✓ Toute personne souhaitant améliorer ses relations interpersonnelles
- ✓ Toute personne désirant s'affirmer dans sa vie professionnelle
- ✓ Toute personne souhaitant suivre une formation de la communication non violente pour en comprendre le mécanisme

### Pré-requis :

- ✓ Aucun

### **FCC PERFORMANCE**

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





Coach Professionnel Certifié



## Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques :

- ✓ Apports théoriques et pratiques
- ✓ Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- ✓ Questionnaires-tests avec autocorrection
- ✓ Mise en situation, à partir du quotidien des participants
- ✓ Support de cours de formation



La formation se déroule en présentiel + E.learning si besoin

- ✓ La salle pédagogique est équipée d'un retro projecteur
- ✓ Accès internet et wifi
- ✓ La formation se déroulera avec des supports numériques
- ✓ Les apprenants auront à leur disposition des revues spécialisées et pourront ainsi réaliser des photocopies à leur convenance.
- ✓ Le partage des connaissances et des expériences facilitera la participation de chacun.

## Encadrement :

**Caro Sandrine**

**Formatrice, Coache professionnelle certifiée RNCP 1, Praticienne MBTI, Praticienne MOTIVA , D.E. Infirmière, IPRP**

### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





## Méthodes d'évaluation :

**Test Pré Formation :** Un questionnaire portant sur les connaissances relatives à la thématique est envoyé par mail à chaque apprenant avant le début de la formation ( - 7 jours) via Google Forms et sera donc interprété avant le début de la formation . Cela permet au formateur professionnel du secteur d'évaluer les connaissances initiales de l'apprenant et d'adapter ses moyens pédagogiques.

**Test Per formation :** Des cas concrets et des mises en situations seront mis en application à la fin de chaque module travaillé.

**Test Post formation :** Celui-ci valide l'ensemble des modules travaillés, il est réalisé individuellement par chaque participant. Il se présente sous forme de quizz et QCM.

**Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à chaud »** sera remis et rempli sur place une demi-heure avant la fin de la formation et analysé par le formateur.

**Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à froid »** (3 mois) sera envoyé par mail via Google Forms à chaque participant, puis analysé par le formateur.

Ces 2 questionnaires seront différents : Le questionnaire « à chaud » permet de donner son avis sur la formation dans son ensemble. Le questionnaire « à froid » permet de d'interpréter l'adéquation entre les contenus pédagogiques et la prise de recul ainsi que la mise en pratique des compétences acquises.

La participation de l'apprenant sera sanctionnée par une attestation de formation ainsi qu'une attestation de présence.

### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





Coach Professionnel Certifié



## Objectifs pédagogiques :

- ✓ Répondre avec efficacité aux demandes hostiles, gérer les situations conflictuelles avec technique
- ✓ Apaiser les situations de conflits et désamorcer une situation de crise
- ✓ Faire le point sur sa communication en travaillant sa capacité à gérer ses émotions

## Programme en détail :

### Module 1 :

- ✓ **Objectif pédagogique : La gestion des conflits : parlez-nous de votre ressenti et de vos expériences**
  - Expériences vécues, échange entre les participants et l'animateur : Décryptage
  - Les causes possibles d'un conflit ou d'une agression de la part d'autrui.

### Module 2 :

- ✓ Objectif pédagogique : Comprendre les situations conflictuelles
  - Les critères et les valeurs de l'autre sont-ils identiques aux vôtres ?
  - Êtes-vous persécuteur, sauveur ou victime ?
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Repérer ses propres attitudes ou réactions génératrices de conflits
  - Focus sur les différentes phases du conflit oral ou verbal
  - La spirale du conflit

#### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





Coach Professionnel Certifié



### Module 3 :

✓ **Objectif pédagogique : Installer des relations de qualité avec ses interlocuteurs**

- Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles et interpersonnelle
- Mettre en évidence ses besoins, ses motivations et ses objectifs et comprendre ceux de ses interlocuteurs afin de créer des relations constructives entre les personnes.
- Identifier et dépasser une incompréhension ou une situation délétère et bloquée.
- Prévenir / Identifier / transformer une situation conflictuelle et proposer une voie de résolution
- S'exprimer clairement en atténuant les signes de stress et mettre en place une écoute active (Outils opérationnels de l'écoute active : Synchronisation, reformulation, calibration, les strockes, Le Vakog Questionnement et dimension tactique L'héxamètre de Quintillien, Méthode antérograde et rétrograde, Filtre sémantique et questionnement le « méta-modèle, La boussole de « Kourilsky »
  - Favoriser la coopération et la créativité dans les relations
  - Contribuer de manière constructive au travail en équipe et développer l'intelligence collective
  - Animer des équipes, mise en situation et jeux de rôle

### Module 4 :

- ✓ **Objectifs pédagogiques : Développer son intelligence émotionnelle**
- Notion sémantique : lorsqu'on parle d'émotion, est-ce bien de cela que l'on parle ?
  - Identifier ses émotions et celles des autres
  - Emotions / besoins
  - Identifier et gérer les émotions en situation de tension

#### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844





Coach Professionnel Certifié



## Module 5 :

- ✓ **Objectifs pédagogiques : Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions**
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS - 44570 Trignac- Tél 06.08.50.93.60 – [fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- Site web : <http://fccperformance.com/>  
SIRET : 851 295 022 00012 - APE : 7022Z- Déclaration d'activité : 52440869844

