

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**DCT03 – PRATIQUER LA**  
**COMMUNICATION NON VIOLENTE**

**Modalités de mise en œuvre :** stage en présentiel

**Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :**

Public : Tout public

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

**Modalité d'accès à la formation :**

Bulletin d'inscription

**Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Apprendre à utiliser l'outil de communication non violente pour la résolution de conflits.
- Instaurer des relations professionnelles fondées sur une coopération harmonieuse, sur le respect de soi et des autres.

**Objectifs pédagogiques :**

- S'affirmer par une meilleure qualité d'écoute
- Utiliser la communication non violente
- Réagir face à l'agressivité et à des actes de violence verbaux

**Contenu et programme de la formation :**

**Échanger, analyser et comprendre sa pratique professionnelle**

Les différentes attitudes et leur impact dans la relation

L'impact des émotions sur la qualité de sa présence et de sa relation à l'autre

**Exploiter au mieux ses outils de communication et ses compétences relationnelles**

Créer une relation efficace et de confiance dès les premières secondes

Les facteurs d'une communication efficace

**Savoir gérer les situations difficiles et les comportements agressifs**

Repérer et comprendre les situations tendues, conflictuelles, agressives

Comprendre l'influence de son comportement sur celui de son interlocuteur

Distinguer les faits, les opinions

Dissocier la personne de son comportement

Transformer les critiques et objections en informations utiles

**S'affirmer sereinement face à ses différents interlocuteurs**

Savoir s'affirmer dans le respect de soi et de l'autre

Repérer, accepter et assumer ses limites et ses responsabilités

Exprimer un refus

Clore un entretien avec diplomatie

**Gérer ses émotions et son stress**

Identifier les émotions et comprendre leur signification

Les changer pour mieux communiquer

**Encadrement de la formation :**

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

**Qualité du ou des formateurs :**

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Partage d'expériences

Exercices de découverte et analyse

Exercices pratiques d'approfondissement

Jeux de rôles

Tests et autodiagnostic

Apport théorique

**Suivi, évaluation de la formation :**

QCM ou étude de cas/mise en situation

**Validation et sanction de la formation :**

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

**Durée de la formation et modalités d'organisation :**

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires