



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

---

## Référence :

Durée : 3 jours

Tarif : 260 € HT par jour et par stagiaire (Prix Public)

Contact : [secretariat@inacs.fr](mailto:secretariat@inacs.fr)

---

## ❖ Public visé

- Tous publics ayant besoin de gagner en assurance, en confiance ou en savoir-faire dans sa communication orale lors de situations potentiellement conflictuelles (réunions, négociations, revendications, gestion de la ressource humaine, etc.).

## ❖ Prérequis

- Aucun prérequis pour participer à cette formation.

## ❖ Objectifs opérationnels/ Compétences visées

- Être capable d'identifier son profil de communication,
- Reconnaître les comportements-refuges de son interlocuteur(rice),
- Privilégier la communication non-violente,
- Formuler positivement un avis ou une revendication,
- Articuler un message difficile dans une situation conflictuelle,
- Décrire les faits de façon objective,
- Exprimer ses émotions et assumer sa vulnérabilité,
- Formuler des solutions créatives pour sortir du conflit,
- Valoriser les bénéfices mutuels à ces solutions,

Institut National de l'Alimentation, des Commerces et des Services

15, avenue Victor Hugo – 92170 Vanves - [secretariat@inacs.fr](mailto:secretariat@inacs.fr)

Enregistré sous le n° 11752406275 auprès du Préfet de Région d'Ile de France -

N° Siret : 403828023 00032 – TVA : FR 59 403 828 023

1



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

## « AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

- Écouter activement le point de vue de son interlocuteur(rice) pour trouver des solutions pertinentes,
- Renvoyer la critique de façon constructive sans encaisser ni riposter,
- Utiliser les différents types de reformulation.

### ❖ Objectifs pédagogiques

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

- Connaître les savoirs fondamentaux de la communication non-violente,
- Analyser les comportements parasites à l'échange constructif,
- Transmettre les informations importantes dans les situations potentiellement conflictuelles en adoptant une posture d'écoute active,
- Formuler la critique de façon constructive,
- Maîtriser les 4 types de reformulation,
- Maîtriser la méthode DESC.

### ❖ Durée et modalité d'organisation

- Durée : 3 jours soit 21 heures de formation
- Horaires : matin : 09h00 – 12h30 / après-midi : 13h30 – 17h00
- Type de formation : inter entreprise ou intra entreprise
- Organisation : formation en présentiel
- Nombre maximum de stagiaires prévu : 8
- Nombre minimum de stagiaires prévu : 6

**Institut National de l'Alimentation, des Commerces et des Services**

15, avenue Victor Hugo – 92170 Vanves - secretariat@inacs.fr

Enregistré sous le n° 11752406275 auprès du Préfet de Région d'Ile de France -

N° Siret : 403828023 00032 – TVA : FR 59 403 828 023

2



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

## ❖ Lieu de réalisation de l'action de formation

- INACS – 15 Avenue Victor Hugo – 92170 VANVES  
Ligne 13 – Malakoff Plateau de Vanves // Bus 58 – Arrêt Michelet
- Sur le site de l'entreprise ou dans des salles de séminaire lors de formation intra-entreprise

## ❖ Accessibilité & prise en compte des situations de handicap

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter nos locaux, nos modalités pédagogiques et d'animation de la formation en fonction de la situation de handicap portée à notre connaissance. En fonction des besoins spécifiques, nous mettrons tout en œuvre avec nos partenaires spécialisés pour réaliser la prestation.

Le référent handicap est Mr Hugo Crimersmois. Pour toute demande, merci de bien vouloir le contacter par mail : [hugo.crimersmois@dohconsultants.com](mailto:hugo.crimersmois@dohconsultants.com)

## ❖ Délai d'accès

La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est de 2 mois.

## ❖ Prix de la prestation

- **260€ HT par jour et par stagiaire, soit pour 3 jours, 780 € HT par stagiaire**

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur au jour de l'émission de la facture correspondante.



## FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

***Les frais réels de mission de l'animateur : déplacement - repas - hôtel, seront refacturés à l'entreprise.***

***Les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des stagiaires ainsi que la location de la salle seront pris en charge directement par l'entreprise.***

L'INACS fournira tout document et pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

### ❖ Modalités de règlement

Le paiement sera dû à 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

### ❖ Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance de pratique et de théorie dans le cadre de l'apprentissage sur des situations apportées par l'intervenant ou par les stagiaires ;
- Mise à disposition d'un support pédagogique à l'issue de la formation ;
- Cas pratique sur mesure ;
- Conseils individualisés immédiatement applicables.

**Institut National de l'Alimentation, des Commerces et des Services**

15, avenue Victor Hugo – 92170 Vanves - secretariat@inacs.fr

Enregistré sous le n° 11752406275 auprès du Préfet de Région d'Ile de France -

N° Siret : 403828023 00032 – TVA : FR 59 403 828 023

4

# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

## « AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

### ❖ Programme de la formation

	Matin	Après-midi
<b>Jour 1</b>	<p><b>9h00 – 10h30</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des stagiaires, tour de table</li> <li>- Assimiler les fondamentaux de la communication non-violente</li> <li>- Découvrir son profil de communication</li> </ul> <p><b>10h45 – 12h15</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les comportements refuges parasites</li> <li>- Reconnaître les freins à la communication interpersonnelle,</li> <li>- Apprendre à articuler son discours pour faire passer un message difficile</li> </ul>	<p><b>13h45 – 15h15</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Écouter activement le point de vue de son interlocuteur pour trouver des solutions de sortie au conflit pertinentes</li> <li>- Renvoyer la critique de façon constructive</li> <li>- Maîtriser les 4 types de reformulation</li> </ul> <p><b>15h30 – 17h00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices de mises en situation pour développer les compétences d'écoute active</li> <li>- Trouver des solutions de sortie de conflit pertinentes</li> </ul>
<b>Jour 2</b>	<p><b>9h00 – 10h30</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une communication non-violente au quotidien</li> <li>- Identifier les modalités d'application de la méthode DESC</li> </ul> <p><b>10h45 – 12h15</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices pratiques d'application de la méthode DESC dans les situations particulières rencontrées par les stagiaires en contexte professionnel</li> </ul>	<p><b>13h45 – 15h15</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrire les faits le plus objectivement possible</li> <li>- Exprimer ses émotions</li> </ul> <p><b>15h30 – 17h00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter des solutions créatives de sortie du conflit</li> <li>- Générer l'adhésion des moins coopératifs en exposant les conséquences mutuellement bénéfiques</li> <li>- Auto-évaluation pour valider des acquis de la journée.</li> </ul>



## FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

<b>Jour 3</b>	<b>9h00 – 10h30</b> - Exercices de mises en situation pour développer les compétences de formulation d'une critique constructive. - Exercices de mises en situation pour maîtriser les 4 types de reformulation (miroir, résumé, clarification, interprétation)	<b>13h45 – 15h15</b> - Exercices pratiques du discours assertif pour apprendre à présenter des solutions créatives de sortie de conflit.
	<b>10h45 – 12h15</b> - Exercices pratiques du discours assertif pour apprendre à décrire les faits le plus objectivement possible en situation potentiellement conflictuelle. - Exercices pratiques du discours assertif pour apprendre à exprimer ses émotions à son interlocuteur-riche en situation potentiellement conflictuelle	<b>15h30 – 17h00</b> - Exercices pratiques du discours assertif pour apprendre à générer l'adhésion de ses interlocuteurs-trices les moins coopératifs en exposant les conséquences mutuellement bénéfiques des solutions proposées.  - Synthèse et conclusion de la formation

### ❖ Moyens d'encadrement

Pour toute demande d'information, le participant peut contacter l'organisme INACS durant les heures suivantes du lundi au vendredi de 9h00/12h30 et 13h30/17h00 :

Nom du contact : Linda MAREGHNIA ou Sinthia THAVANESALINGAM

- Soit par téléphone : 01 86 90 43 79
- Soit par mail : [secretariat@inacs.fr](mailto:secretariat@inacs.fr)



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

Vous pouvez également envoyer votre demande en ligne en remplissant le Bulletin d'inscription sur le site internet de l'INACS : [www.inacs.fr](http://www.inacs.fr)

Le référent pédagogique est Michel ENGUELZ. Pour toute demande vous pouvez le contacter par mail : [michel.enguelz@inacs.fr](mailto:michel.enguelz@inacs.fr)

## ❖ Moyens pédagogiques et techniques

### ➤ Supports

Les participants recevront le support de la formation en format PDF envoyé par mail par l'intervenant.

### ➤ Modalités d'adaptation pédagogique

- Répartition pédagogique : 70% de pratique, 30% d'apports théoriques ;
- Participation active des participants ;
- Exercices pratiques, mises en situation ;
  
- Apports méthodologiques illustrés d'exemples puis application en situation ;
- Mises en situation répétées et coaching des participants.

### ➤ Matériel nécessaire pour la formation en présentiel

- Une salle dont la taille est compatible avec le plan gouvernemental de lutte contre l'épidémie de COVID-19 en vigueur au moment de la formation
- Un vidéo projecteur et la possibilité de sonorisation
- 1 paperboard
- Une connexion internet



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

## ➤ Matériel nécessaire pour la formation en distanciel

- Un ordinateur comprenant un micro, une enceinte
- Une connexion Internet

## ❖ Modalités de suivi et d'évaluation

- La convocation, le livret d'accueil et le questionnaire d'entrée sont envoyés à l'apprenant 15 jours avant le début de la formation.
- L'intervenant remet le règlement intérieur, signe et fait signer la feuille d'émargement au stagiaire par demi-journées.
- L'attestation de formation est remise au stagiaire à la fin de la formation.

Le livret d'accueil et le règlement intérieur sont consultables sur notre site [www.inacs.fr](http://www.inacs.fr) dans la rubrique « inscription ».

**Institut National de l'Alimentation, des Commerces et des Services**

15, avenue Victor Hugo – 92170 Vanves - [secretariat@inacs.fr](mailto:secretariat@inacs.fr)

Enregistré sous le n° 11752406275 auprès du Préfet de Région d'Ile de France -

N° Siret : 403828023 00032 – TVA : FR 59 403 828 023



# FORMATION INACS – FICHE PROGRAMME

« AMÉLIORER SES CAPACITÉS D'EXPRESSION ORALE ET  
APPRENDRE À DÉSAMORCER LE CONFLIT »

FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Diffusion

Version V 0.1

## ➤ Évaluation formative

- Chaque séquence fait l'objet d'un échange avec les stagiaires pour déterminer les compétences (savoir, savoir-faire et savoir-être).
- Évaluation de l'intégration des connaissances par une auto-évaluation quotidienne.

## ➤ Évaluation sommative de la satisfaction du participant

- Évaluation « à chaud » de la formation par un questionnaire remis au stagiaire à la fin de la formation ;
- Évaluation « à froid » de la formation par un questionnaire envoyé aux stagiaires sous 2 mois par mail.

### Bon pour accord

Entreprise :

Nom du contact :

Adresse de facturation :

Signature :

Le Directeur de l'INACS