**Référence :**

**Durée :** 3 jours

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

**Contact :** **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,
* 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
* **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.

* **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.

***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.
* **Programme de la formation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Matin** | **Après-midi** |
| **Jour 1** | **9h00 – 10h30** * Accueil des stagiaires, tour de table
* Assimiler les fondamentaux de la communication non-violente
* Découvrir son profil de communication

**10h45 – 12h15** * Identifier les comportements refuges parasites
* Reconnaître les freins à la communication interpersonnelle,
* Apprendre à articuler son discours pour faire passer un message difficile
 | **13h45 – 15h15*** Écouter activement le point de vue de son interlocuteur pour trouver des solutions de sortie au conflit pertinentes
* Renvoyer la critique de façon constructive
* Maîtriser les 4 types de reformulation

**15h30 – 17h00** * Exercices de mises en situation pour développer les compétences d’écoute active
* Trouver des solutions de sortie de conflit pertinentes
 |
| **Jour 2** | **9h00 – 10h30** * Développer une communication non-violente au quotidien
* Identifier les modalités d’application de la méthode DESC

**10h45 – 12h15** * Exercices pratiques d’application de la méthode DESC dans les situations particulières rencontrées par les stagiaires en contexte professionnel
 | **13h45 – 15h15** * Décrire les faits le plus objectivement possible
* Exprimer ses émotions

**15h30 – 17h00** * Présenter des solutions créatives de sortie du conflit
* Générer l’adhésion des moins coopératifs en exposant les conséquences mutuellement bénéfiques
* Auto-évaluation pour valider des acquis de la journée.
 |
| **Jour 3** | **9h00 – 10h30** * 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)

**10h45 – 12h15** * 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-rice en situation potentiellement conflictuelle
 | **13h45 – 15h15** * Exercices pratiques du discours assertif pour apprendre à présenter des solutions créatives de sortie de conflit.

**15h30 – 17h00** * 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

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 Laurent RESCANIERES. Pour toute demande vous pouvez le contacter par mail : secretariat@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
* **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 dans la rubrique « inscription ».

* **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 :

 Le Président de l’INACS

Nom du contact :

Adresse de facturation :

Signature :