



## COMMUNICATION CNV - CONFLITS - EMOTIONS

### **PUBLIC VISE :**

ADULTES 18 ans et +

### **PRE REQUIS :**

- Expérience Professionnelle (souhaitable mais non obligatoire)
- Avoir une expérience de travail

### **Module Communication :**

Aucune connaissance spécifique n'est nécessaire. Une simple volonté d'améliorer sa communication interpersonnelle suffit.

### **Module Conflits :**

Une expérience, même minime, de situations de tension ou de désaccord dans un contexte professionnel (idéalement en hypermarché) peut faciliter la compréhension des enjeux.

### **Module Émotions :**

Aucune connaissance préalable n'est requise. Un intérêt pour mieux comprendre et gérer ses propres émotions est suffisant.

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

#### **Module Communication :**

- ✓ Identifier et comprendre les composantes fondamentales de la communication interpersonnelle, en distinguant l'impact des aspects verbaux et non verbaux
- ✓ Appréhender les enjeux et les dynamiques de la communication dans un contexte professionnel et personnel
- ✓ Maîtriser la construction d'un message clair, cohérent et adapté à l'interlocuteur, en tenant compte de l'équilibre entre le fond (le contenu) et la forme (la manière de le présenter).
- ✓ Développer une meilleure compréhension et gestion de leurs propres émotions et de celles des autres dans le processus de communication
- ✓ S'initier et comprendre les principes fondamentaux de techniques de communication avancées telles que la Communication Non Violente (CNV) et l'Analyse Transactionnelle (AT) pour améliorer la qualité de leurs interactions.

**Module Conflits :**

- ✓ Comprendre les causes et les types de conflits rencontrés en hypermarché
- ✓ Développer des techniques de communication pour désamorcer et gérer les conflits de manière constructive
- ✓ Appliquer des stratégies de résolution de conflits pour trouver des solutions satisfaisantes pour toutes les parties
- ✓ Gérer son stress et maintenir son calme face à des situations conflictuelles

**Module émotions :**

- ✓ Connaître les émotions et leurs impacts
- ✓ Identifier les émotions positives et négatives
- ✓ Canaliser son stress émotif
- ✓ Maîtriser ses émotions

**Les points forts de la formation :**

- Développement d'une communication interpersonnelle efficace et adaptée
- Acquisition de compétences avancées en gestion des interactions
- Maîtrise de la gestion des conflits et du stress associé
- Amélioration de l'intelligence émotionnelle

**DUREE ET MODALITES D'ORGANISATION :**

Dates : à définir

Durée : Chaque module est de 7h avec un module de 7h à J+60 pour déterminer l'acquisition des compétences en entreprise soit : 28h de formation.

Horaires : à définir

Organisation : Présentiel

Inter/Intra : à définir

Nombre de stagiaires prévus : 6 – 12 personnes

**LIEU :**

A préciser

**ACCESSIBILITE :**

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité

**DELAI D'ACCES :**

Jusqu'à 14 jours avant le début du module et/ou en fonction des places restantes

**TARIF :**

Devis sur demande

**MOYENS D'ENCADREMENT :**

CV du formateur à disposition

**METHODES MOBILISEES (Moyens pédagogiques et techniques) :**

- ✓ PC
- ✓ Vidéo projecteur et/ou écran TV
- ✓ Paperboard
- ✓ Jeux
- ✓ Intervention externe d'un professionnel de thérapie « douce » sur le module émotion

**MODALITES DE SUIVI D'EVALUATION :**

- Evaluation diagnostique : test de positionnement
- Evaluation formative : exercices pratiques, études de cas, questionnements oraux, auto-évaluations, feedback du formateur, QCM, mises en situation tout au long de la formation
- Evaluation sommative : questionnaires, QCM, études de cas, mises en situation en fin de formation