Écoute active & Communication non violente

2 journées en présentiel (14h)

Un programme personnalisé « Écoute Active » ou « Communication non violente » peut également vous être proposé après recueil de vos attentes, sur 1 journée (7h) en présentiel.

PROGRAMME DE FORMATION

Comment mieux communiquer pour mieux travailler ensemble.

PRÉSENTATION

Écoutez bien ! Oui, d'accord mais… Comment fait-on pour bien écouter ? Je m'aperçois lors de mes interventions au sein de différentes organisations combien nous manquons d'apprentissage pour bien communiquer. Parler oui, on sait faire…Mais communiquer, cela s'apprend aussi. J'ai le plaisir de vous proposer cette nouvelle formation pour vous aider à entretenir de meilleures relations et pour apprendre à faire face à des situations de tension avec plus de professionnalisme.

Médias uniques conseil Sarl au capital de 30 000 euros - R.C.S. Paris B 489 835 074 - Siret 489 835 074 000 19
TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR48 489 835 074 00019 - N° de Déclaration d'Activité : 11 75 42543 75
82 rue du Faubourg Saint-Denis 75010 Paris +33 (0)6 19 99 64 23 catherine.zunic@mediasuniques.com

SATISFACTION CLIENTS

Note moyenne obtenue en 2024 : 4,67/5 **-** 100% de clients satisfaits

« L'un des points forts de cette formation c'est l'acquisition de méthodes concrètes et leur mise en pratique. On repart de la formation avec une véritable "boîte à outils" directement activable dans le quotidien professionnel - et personnel ! » C. Boussard Turbet

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Être capable de :

- construire une relation de confiance
- se placer en posture d'écoute active
- connaître les étapes de l'Écoute Active (questionner, explorer, clarifier, reformuler),
- connaître les étapes de la Communication Non Violente (observer, identifier le sentiment, identifier le besoin, exprimer sa demande),
- apprendre à s'approprier ces 2 process via des jeux de rôle,
- adopter des méthodes de gestion de personnalités dites difficiles.

COMPÉTENCES ACQUISES

- Meilleure conscience de son style de communication,
- Identification de comportements à modifier,
- Meilleure maîtrise de soi,
- Meilleure gestion des relations professionnelles,
- Meilleure gestion de situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS & PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation ne vous demande pas de prérequis particulier si ce n'est d'être ouvert.e à de nouvelles façons de communiquer, pour favoriser une communication de meilleur niveau, tant dans les relations professionnelles internes, qu'externes.

Formation ouverte à toutes et à tous.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION (DATES DE SESSION)

Cette formation est proposée en inter ou en intra entreprise tout au long de l'année, sur simple demande. Durée : 14 heures (2 x journées de 7 heures). Horaires : 09h00 / 12h30 – 14h00 / 17h30 (ces horaires sont à titre indicatif et peuvent varier de 15 minutes.)

Nombre de stagiaires : minimum 4 participants et jusqu'à 12 participants.

LIEU DE LA FORMATION

Pour les formations intra-entreprise, au choix, sur site client ou avec location de salle de formation toute équipée à la charge de l'entreprise, selon situation géographique, si besoin. En inter-entreprises, location de salle à Paris prise en charge par médias uniques.

CONTENU DE LA FORMATION

2 JOURS - PRÉSENTIEL

Première journée – Écoute active

Accueil des participants. Présentations et recueil des attentes. Rappel des modalités (règlement, déroulement journée)

MODULE 1 : MATIN (Durée : 3h30 – intégrant une pause de 15 mn)

Adopter une posture favorisant les relations de confiance

- Bienveillance (définitions),
- Empathie (définitions),
- Apprendre à ne pas interpréter, ne pas juger négativement, ne pas rapporter à soi,
- Prendre conscience des différents profils de communicant.

MODULE 2 : APRÈS-MIDI (Durée : 3h30 intégrant une pause de 15 mn)

S'exercer à l'Écoute active pour s'approprier le process

- Les étapes de l'Écoute active (Carl Rogers),
- Conseils pratiques favorisant l'Écoute active,
- Jeux de rôle à partir de cas concrets vécus par les stagiaires. Supervision par la formatrice et co-animatrice,
- Autoévaluations des participants,
- Feedbacks formatrice / co animatrice,
- Conseils pour progresser dans sa pratique,

Selon le nombre de participants plusieurs sessions de jeux de rôle.

Deuxième journée – Communication non violente

Accueil des participant-e-s. Rappel du programme et des modalités de la journée. Échanges sur la journée précédente. Ce qui a été retenu, ce qui demande éventuellement plus d'éclairage.

MODULE 3 : MATIN (Durée : 3h30 – intégrant une pause de 15 mn)

S'exercer à gagner en maîtrise de soi.

- Où commence et où s'arrête notre responsabilité ? (Réf J. Salomé)
- Les positions de vie
- Le rôle des émotions
- Apprendre à identifier ses émotions et à exprimer ses besoins.

MODULE 4 : APRÈS-MIDI (Durée : 3h30 – intégrant une pause de 15 mn)

S'exercer à la communication non violente pour s'approprier le process

- Les étapes de la Communication non violente (Marshall B. Rosenberg),
- Focus sur des personnalités dites difficiles. Comment les gérer ?
- Jeux de rôle à partir de cas concrets vécus par les stagiaires. Supervision par la formatrice et co-animatrice,
- Autoévaluations des participants
- Feedbacks formatrice / co animatrice,
- Conseils pour progresser dans sa pratique,

Selon le nombre de participants plusieurs sessions de jeux de rôle.

Temps d'échanges et de partages d'expériences tout au long de la formation.

En fin de formation, recueil du niveau de satisfaction des participants à chaud par un tour de table. E quizz pendant la formation pour valider les connaissances acquises. Évaluation de la formation, via un formulaire en ligne.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Un échange ou questionnaire préalable permettant l'adaptation du contenu pour mieux répondre aux attentes des stagiaires, si besoin.

Des explications et transmissions de théories, usages, conseils pratiques, et méthodes simples.

Un apprentissage par l'expérimentation immédiate de nombreux outils (mises en situation).

Le respect de la personnalité de chaque stagiaire.

Des temps d'échanges.

La totale confidentialité des échanges.

Un support pédagogique remis à chaque stagiaire, à l'issue de la formation (ou avant la formation selon choix du stagiaire).

Les plus pédagogiques :

Une formation dispensée par une professionnelle de la communication, formatrice et coach (analyse rapide du contexte, écoute active, reformulations, validations, questions ouvertes, bienveillance, non jugement, non interprétation…).

Des exercices pratiques réalisés à partir de situations concrètes proposées par les stagiaires.

Un accompagnement personnalisé pendant la formation.

Un accompagnement pourra être fait, sur demande, en individuel pour approfondir / développer certains points après cette formation.

La possibilité de poser vos questions par mail jusqu'à 12 mois après votre session de formation. Si besoin convenance d'un échange téléphonique.

MODALITÉS DE SUIVI

Formation en présentiel. Groupe de 12 stagiaires maximum. 6 participants minimum.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes porteuses de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Votre contact : catherine.zunic@mediasuniques.com

SUPPORTS

Les supports en pdf sont envoyés par mails aux stagiaires avant ou pendant la formation.

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Le niveau des apprenants est constaté en amont et en aval de la formation grâce à un questionnaire d'auto-positionnement. Le questionnaire d'auto-positionnement d'après formation est envoyé environ 4 semaines après la formation (évaluation à froid). Des auto-évaluations par la pratique d'exercices tout au long de la formation, des feedbacks et une évaluation sous forme d'un e-quiz, nous permettent de nous assurer de la bonne acquisition des compétences.

Évaluation de la formation par les stagiaires (formulaire à remplir à chaud).

Envoi d'une Attestation individuelle de formation avec évaluation du niveau des connaissances acquises.

Nous restons à l'écoute de toute demande d'évaluation particulière / propre à l'entreprise.

MOYENS TECHNIQUES

Les formations en intra-entreprise se déroulent sur site client. En cas de location de salle **:** prise en charge par l'entreprise : salle toute équipée avec mobilier (tables, chaises mobiles), projection support, paper boards. Médias uniques peut également vous proposer un choix de salles de formation disponibles à la location.

Pour les formations en inter-entreprises, la location de salle de formation est prise en charge par médias uniques.

Les stagiaires peuvent utiliser leurs ordinateurs.

TARIFS

En inter-entreprises, 1 570 euros HT par stagiaire pour les deux journées, location de salle incluse. En intra-entreprise, sur devis selon le nombre de stagiaires.

MODALITÉS ET DELAI D'ACCES

Les inscriptions doivent être réalisées au moins 2 semaines avant le début de la formation, selon la date souhaitée et convenue par l'envoi de la confirmation par courriel.

Une feuille de présence est à signer par le stagiaire et la formatrice chaque demi-journée.

La formatrice reste disponible pour répondre aux questions du Client après la formation. Le stagiaire envoie ses questions par mail à l'adresse : catherine.zunic@mediasuniques.com. Une réponse lui parvient sous 48h du lundi au vendredi. Le stagiaire a la possibilité d'appeler directement la Formatrice.

FORMATRICE

Catherine a occupé, en agences, les fonctions de planneur stratégique et de directrice de création pour de grands comptes (BN, L'Oréal, Pepsi, Peugeot, Yoplait ...). Savoir gérer une équipe sous la pression est une qualité nécessaire dans cet environnement. Certifiée au coaching de managers en 2005, elle développe un vif intérêt pour les relations intrapersonnelles, interpersonnelles.

Elle fonde en 2006 l'agence Médias uniques conseil pour mieux accompagner ses clients. (Cité des sciences, Galaxie presse, Ifri European Partner, La Cimade, La Halle, Le Monde, Scouts et Guides de France, Sodexo, Groupe Yves Rocher…). Puis en 2008, elle ouvre son organisme de formation.

Catherine intervient également comme animatrice de conférences, groupes de travail, comité de clients, ateliers de créativité... auprès d'entreprises, agences de communication, écoles de commerce et de management.

Un cv plus détaillé vous est présenté dans votre support pédagogique. Il peut être également disponible dès à présent sur simple demande.