

FORMATION MANAGEMENT & COMMUNICATION



SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
MANAGEMENT	3
APPRÉHENDER LA POSTURE MANAGÉRIALE.....	3
ACCUEILLIR ET MANAGER LA DIVERSITÉ EN ENTREPRISE.....	4
COMMUNIQUER AUTREMENT AVEC LES COULEURS	5
ANIMER UNE REUNION STRUCTURÉE ET DYNAMIQUE	6
CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS.....	7
MIEUX GÉRER SON TEMPS	8
COMMUNICATION	9
LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE.....	9
GAGNER EN EFFICACITÉ ET AMÉLIORER SA COMMUNICATION.....	10
RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TÉLÉPHONIQUE.....	12
LA GESTION DE CONFLITS	13
LA GESTION DES ÉMOTIONS.....	14
SAVOIR RÉGULER MES ÉMOTIONS POUR MES PRISES DE PAROLE EN PUBLIC	15
MODALITÉS.....	16

MANAGEMENT

APPRÉHENDER LA POSTURE MANAGÉRIALE



Durée

2 jours – 14h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Managers de proximité
en situation d'encadrement



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une posture managériale juste et bienveillante. Le manager y trouvera des techniques concrètes et opérationnelles pour encadrer et motiver ses collaborateurs.

Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*



- Comprendre les enjeux de la fonction managériale
- Identifier son rôle et son champ d'action
- Adopter une posture juste et bienveillante
- Communiquer de façon constructive
- Adapter son management au niveau d'autonomie des collaborateurs
- Favoriser la motivation et la cohésion

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 – Le rôle du manager

- Qu'est-ce qu'un manager ?
- Identifier son propre style managérial
- Reconnaître ses forces et ses points de vigilance

Module 2 – La posture managériale juste et bienveillante

- Faire preuve d'exemplarité et de justesse
- Poser et faire respecter les règles
- Maintenir la juste distance
- Adopter une attitude positive et bienveillante

Module 3 – Accompagner et faire grandir ses collaborateurs

- Appréhender le cycle de l'autonomie
- S'adapter par le management situationnel
- Définir des objectifs Smart

JOUR 2

Module 4 – Communiquer de façon constructive

- Appréhender les fondamentaux de la communication
- La différence information/communication
- Les éléments perturbateurs
- Le para verbal et non verbal
- Communiquer des consignes claires
- Formuler un mécontentement avec la méthode DESC

Module 5 – Soutenir la motivation et favoriser l'engagement

- Repérer les leviers motivationnels de ses collaborateurs
- Différencier les signes de reconnaissances conditionnels et inconditionnels
- Donner du feedback positif et régulier

ACCUEILLIR ET MANAGER LA DIVERSITÉ EN ENTREPRISE



Durée

1 jour – 7h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Chef d'équipe H/F et toute personne en charge de management, d'équipe dite en « entrée/sortie » permanente (*équipe intérimaires, équipe insertion, ...*)



Prérequis

Avoir suivi la formation **MANAGER DE PROXIMITE** : Appréhender sa posture managériale



Objectif général

À l'issue la formation le stagiaire sera en capacité d'ajuster son approche managériale aux spécificités du mode « entrée/sortie » permanente en élaborant des pistes de réponses à ses propres difficultés.



Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Définir la diversité et ses différentes formes
- Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente
- Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 - Définir la diversité et ses différentes formes

- Illustrer les représentations, les a priori et biais concernant la diversité
- Apprendre à rompre avec les préjuger pour mieux collaborer
- Comprendre les spécificités organisationnelles du management de la diversité

Module 2 - Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente

- Comprendre la place prépondérante d'un accueil structuré et efficace pour rassurer et impulser un « sentiment d'appartenance »
- Comprendre les spécificités du management avec des compétences peux ou pas adaptées (à priori)
- Apprendre à définir les règles du jeu d'une équipe « entrée/sortie » permanente
- Comprendre quoi, quand et comment communiquer avec son équipe pour impulser intérêt et motivation
- Comprendre l'importance et les limites du « binôme » dans les équipes à fort turn-over

Module 3 - Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien

(Travail de groupe)

- Lister les risques que les stagiaires veulent éviter
- Lister les bonnes pratiques retenues par les stagiaires au cours de la formation
- Définir des auto-préconisations d'actions que les stagiaires veulent adopter pour la suite

COMMUNIQUER AUTREMENT AVEC LES COULEURS



Durée

1 jour + 1 jour – 14h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Managers/Responsables de service/Responsables d'équipe



Prérequis

Aucun

Objectif général



À l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de :

- Identifier les fondamentaux d'une communication performante
- Identifier le fonctionnement des personnes et leurs interactions
- Identifier les indicateurs comportementaux de l'autre, de l'équipe
- Adapter son comportement et son mode de management en fonction de l'interlocuteur, de l'équipe

Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*



- Repérer les perturbateurs dans la communication interpersonnelle
- Identifier, accepter ses zones de confort et d'inconfort dans sa communication
- Repérer le style comportemental de l'interlocuteur et adapter son mode de communication
- Adapter son style de management en réunion et en entretien individuel

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 – Identifier et comprendre le mode de fonctionnement des 4 profils de la méthode DISC

- Les bases de la communication
- Le mécanisme de la communication
- L'importance des émotions et de la perception

Module 2 –le langage des couleurs DISC

- Présentation du modèle DISC® : principes et origines
- Découvrir les 4 styles comportementaux et la notion de « Profil »
- Mieux se connaître au travers du DISC et reconnaître les différences chez l'autre
- Mieux comprendre ce qui me rassure ou m'inquiète ou m'agace chez l'autre
- Identifier les synergies entre profils et les incompatibilités possibles

Quiz et Jeux en binômes

Module 3 –Identifier et mieux comprendre les différents profils

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de personnalités
- Analyser les facteurs de motivation, de stress et les besoins de l'autre
- Identifier les styles de ses pairs, collaborateurs, N+1

JOUR 2

Module 4 – Faire passer les messages dans la couleur de l'autre

- Apprendre à synchroniser sa communication en fonction de la dominante de l'autre
- Choisir et formuler habilement ses arguments en fonction des motivations et des canaux de communication de son interlocuteur
- Cadrer (objectifs) et recadrer en couleur

Cas pratiques

Module 5 – Optimiser le fonctionnement de l'équipe

- Comprendre les interactions entre les différents comportements dans l'équipe
- Optimiser la complémentarité des rôles et utiliser au mieux les ressources de chacun
- Faire évoluer les attitudes et comportements pour renforcer la cohésion d'équipe

Mises en situation

ANIMER UNE REUNION STRUCTURÉE ET DYNAMIQUE



Durée

2 jours - 14h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne en charge
d'animation de réunions
en entreprise



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de préparer une réunion efficacement, choisir les techniques d'animation adéquats et gérer le groupe avec sérénité.

Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*



- Préparer, conclure et assurer le suivi de sa réunion avec efficacité
- Encadrer avec rigueur et souplesse
- Découvrir et utiliser la « boîte à outils » de l'animateur / Les techniques d'animation
- Utiliser à propos et sereinement les différents modes de communication
- Gérer le groupe avec ses individualités

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 – Définir et Préparer sa réunion

- Identifier les différents types de réunions, les acteurs, leurs rôles leurs attentes
- Préparer sa réunion : La méthode Quintilienne
- Structurer un ordre du jour : La méthode TOP

Module 2 – Encadrer avec rigueur et souplesse

- Poser le cadre et faire respecter les règles
- Gérer le temps tout au long de la réunion
- Deux moments clés : le lancement et la conclusion

Module 3 – Enrichir sa « boîte à Outils » de l'animation de réunion

- Découvrir les méthodes d'animation
- Choisir et utiliser les méthodes d'animation en fonction de l'objectif
- Animer dans un contexte distanciel

JOUR 2

Module 4 – Développer son charisme

- Coordonner la posture, le regard, la gestuelle ; bien utiliser sa voix
- Savoir s'affirmer : impliquer son auditoire, convaincre
- Gérer le stress et utiliser le trac à son profit

Module 5 – Gérer le groupe, les personnes

- Faire le point sur les trois rôles de l'animateur : facilitation, production, régulation
- Gérer les échanges, les dérapages et les personnalités
- Comprendre la dynamique du groupe

Module 6 – Assurer un suivi efficace

- Rédiger un compte rendu clair digital et exhaustif
- Structurer le suivi dans le temps : RACI et Plan d'action

CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

**Durée**

1 jour - 7h00

**Horaires**9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)**Publics**

Toute personne amenée à tenir des entretiens professionnels

**Prérequis**

Aucun

**Objectif général**

À l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de comprendre les enjeux de l'entretien professionnel & de conduire un entretien professionnel

**Objectifs pédagogiques :** *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Découvrir l'environnement juridique et technique de l'EP (Entretien Professionnel)
- Comprendre l'organisation et planification de l'EP
- Apprendre à conduire et conclure un EP

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 - Environnement juridique et technique de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre l'objectif spécifique de l'EP dans son cadre réglementaire
- Différencier l'EP des autres entretiens individuels
- Identifier le dispositif RH de l'Entreprise - Vision, choix et démarche de votre entreprise sur ce sujet

Module 2 - Organisation et planification de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre comment impliquer et mobiliser les collaborateurs dans cette démarche prospective
- Se préparer à l'entretien - techniquement et mentalement

Module 3 - Conduire un Entretien Professionnel (EP) : exploration

- Adopter la pratique d'une communication Bienveillante efficace et concrète
- Détecter les freins, les inquiétudes et répondre aux objections
- Faire exprimer les besoins, les ressources, les Options
- Proposer des ressources, des options

Module 4 - Conclure un Entretien Professionnel (EP)

- Formuler et formaliser les points et les options retenues
- Ouvrir sur l'avenir

MIEUX GÉRER SON TEMPS



Durée

1 jour – 7h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne souhaitant apprendre à gérer son temps



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue la formation le stagiaire sera en capacité d'organiser efficacement ses priorités, optimiser son temps de travail et mieux équilibrer ses activités, afin de gagner en efficacité tout en réduisant la charge mentale et le stress.

Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*



- Identifier ses habitudes et ses pertes de temps.
- Mettre en place des habitudes efficaces pour gérer son temps
- Hiérarchiser ses priorités pour mieux organiser sa journée.
- Utiliser des méthodes et outils simples de gestion du temps.
- Savoir gérer les imprévus et interruptions.
- Mettre en place de nouvelles habitudes pour gagner en efficacité et réduire le stress.

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 - Analyse/Diagnostic de son propre rapport au temps

- S'organiser autrement et s'astreindre à une rigueur personnelle
- Lien entre temps et stress ou comment sa gestion du temps génère-t-il le stress et l'inefficacité ?
- Temps productif et temps affectif : autodiagnostic de "ses 5 pilotes internes".
- Les principes fondamentaux de la gestion du temps : lois, principes et capacités personnelles
- Les « contrôlables » et les « incontrôlables »
- Repérer les activités chronophages, les interruptions et autres « bouffe-temps » et dégager sa propre marge de manœuvre

Module 2 - Les solutions au quotidien pour gérer son temps avec plus d'efficacité

- S'organiser autrement et s'astreindre à une rigueur personnelle
- Planifier sa journée, prioriser et gérer ses activités quotidiennes
- Utiliser des outils et méthodes simples de gestion du temps au quotidien : feuilles de contrôle, liste de tâches, etc.
- Gérer les interruptions et les appels téléphoniques
- Mieux organiser et gérer ses réunions
- Savoir dire « Non!
- Mieux gérer ses courriers électroniques et de sa messagerie
- Pratiquer la politique de la porte "ouverte" efficace
- Anticiper et intégrer les demandes imprévues dans sa planification
- Déléguer et responsabiliser

COMMUNICATION

LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE



Durée

1 jour - 7h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne souhaitant adopter une communication efficace et positive



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'améliorer la qualité de sa communication, développer une écoute empathique, mieux exprimer ses besoins et instaurer des relations professionnelles et personnelles plus respectueuses et constructives.



Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Comprendre les enjeux d'une communication violente
- Apprendre à mieux communiquer, de manière empathique et authentique
- LA CNV et les émotions

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 - Principes et obstacles à la communication

- Comprendre ce qu'est la Communication Non Violente et ses fondements (Marshall Rosenberg)
- Repérer ce qui fait obstacle à une communication constructive (jugements, interprétations, non-dits, habitudes relationnelles)
- Identifier ce qui peut être source de violence dans nos échanges (pression, frustrations, peurs, non-reconnaissance des besoins)
- Analyser ce qui se joue émotionnellement quand une personne est en colère (colère comme signal d'un besoin insatisfait)

Module 2 - La communication violente et nos réactions

- Reconnaître les manifestations de la communication violente (accusations, reproches, généralisations)
- Explorer les 4 façons de réagir face à un comportement agressif :
 1. Riposter (agressivité)
 2. Subir (passivité)
 3. Fuir (évitement)
 4. Prendre du recul et répondre de manière assertive (CNV)

Module 3 - Réagir de manière adaptée à une communication violente

- Développer l'auto-empathie : se recentrer sur ses émotions et ses besoins avant de réagir
- Pratiquer l'empathie envers l'autre : accueillir sans juger, reconnaître les besoins derrière les paroles
- Approfondir l'écoute active et la reformulation (techniques pratiques)
- S'approprier la méthode OSBD (Observation - Sentiment - Besoin - Demande) comme structure de communication bienveillante et efficace
- Travailler sur l'expression des besoins : différencier envies et besoins essentiels
- S'entraîner au dialogue constructif : transformer une situation de tension en opportunité de compréhension mutuelle

Module 4 - Mises en pratique et ancrage

- Exercices de mise en situation : jeux de rôle autour de conflits ou tensions réels apportés par les participants
- Débriefings collectifs pour identifier les points de progrès et les réussites
- Élaboration d'un plan personnel d'amélioration : une clé ou une pratique CNV à mettre en œuvre dès le retour en situation professionnelle

GAGNER EN EFFICACITÉ ET AMÉLIORER SA COMMUNICATION



Durée

3 jours - 21h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne souhaitant monter en compétence dans son management opérationnel et sa communication interpersonnelle



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue la formation le stagiaire sera en capacité de développer des méthodes et des outils concrets pour optimiser leur organisation personnelle et collective, tout en renforçant la qualité de leur communication interpersonnelle et professionnelle. L'objectif est d'accroître leur efficacité au quotidien, de fluidifier les échanges et de favoriser des relations de travail constructives et collaboratives.



Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Gagner en efficacité dans ses missions quotidiennes et dans son management d'équipe
- Améliorer la coopération au sein de l'équipe
- Perfectionner sa communication en interne et auprès des clients

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 – Comprendre les moteurs et préférences comportementales pour améliorer sa collaboration interne

- Découvrir ce que sont les moteurs, les talents et les préférences comportementales
- Comprendre son profil individuel : quels sont mes talents, mes moteurs et mes préférences comportementales
- Identifier les talents à développer pour évoluer à moyen terme vers les objectifs fixés avec le manager
- Comprendre le profil de l'équipe : les forces, les complémentarités et les talents à renforcer
- Contribuer à l'amélioration continue de mon équipe pour évoluer vers plus de collaboration

Module 2 – Savoir identifier les caractéristiques des principaux profils comportementaux pour perfectionner ses actions

- Découvrir les caractéristiques des principaux profils comportementaux
- Comprendre son profil comportemental individuel : quel est mon profil et quelles sont mes forces motrices
- Comprendre le profil comportemental de l'équipe : similitudes et complémentarités
- Savoir identifier le profil de mes interlocuteurs (internes & externes) afin d'adapter ma communication

Module 3 – Maîtriser les fondamentaux d'une communication efficiente, en interne et en externe

- Mieux communiquer : les fondamentaux et les astuces
- Identifier mon style de communication orale
- Développer un savoir-être professionnel : attitude verbale et non verbale

JOUR 2



Module 4 – Techniques de régulation émotionnelle appliquées à la prise de parole

- Identifier ses fixations : valeurs, contre-valeurs et croyances limitantes liées à l'expression en public
- Apprendre à se dissocier consciemment de ces fixations pour retrouver de la fluidité
- Expérimenter des techniques de régulation en conscience à travers les 5 sens (respiration, ancrage corporel, visualisation positive, voix)
- Transformer le trac et le stress en énergie au service de son discours

Module 5 – Construire son plan d'action personnel

- Définir des objectifs concrets pour améliorer sa régulation émotionnelle lors des prises de parole
- Identifier les obstacles fréquents (jugement, imprévu, peur du vide, etc.) et apprendre à les anticiper
- Élaborer son plan d'action individuel pour poursuivre le travail au-delà de la formation
- S'entraîner en situation simulée de prise de parole pour tester ses nouvelles stratégies

Module 6 – Savoir donner et recevoir du feedback

- Comprendre le rôle du feedback dans l'amélioration continue et la motivation
- Maîtriser les techniques de feedback positif et constructif
- Accueillir et utiliser un feedback pour progresser
- Instaurer une culture de feedback au sein de l'équipe
- S'entraîner à des mises en situation concrètes

JOUR 3



Module 7 – Gérer les situations de communication difficiles

- Identifier les sources de malentendus et de tensions
- Développer son écoute active et sa reformulation
- Apprendre à gérer les émotions (les siennes et celles des autres)
- Savoir désamorcer les conflits et trouver des solutions gagnant-gagnant
- Mettre en pratique des techniques de médiation et de régulation

Module 8 – Mobiliser l'intelligence collective et la coopération

- Comprendre les bénéfices de la coopération par rapport à la simple coordination
- Identifier les leviers pour stimuler la créativité et l'intelligence collective
- Mettre en œuvre des outils collaboratifs (brainstorming, co-développement, méthodes agiles)
- Valoriser les complémentarités dans l'équipe
- Créer des dynamiques de travail positives et motivantes

Module 9 – Construire son plan d'action personnel et collectif

- Formaliser ses acquis et ses points de vigilance
- Définir des objectifs SMART pour ancrer les apprentissages dans la durée
- Élaborer un plan d'action individuel pour améliorer son efficacité et sa communication
- Partager et enrichir les plans individuels dans une logique collective
- Engager une démarche de suivi avec son manager et/ou son équipe

RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TÉLÉPHONIQUE



Durée

1 jour - 7h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne devant gérer l'incompréhension/l'agressivité d'interlocuteurs par téléphone et/ou l'accueil physique.
Assistant(e) commercial(e), ADV, téléconseiller, hotliner etc.



Prérequis

Aucun



Objectif général

Gagner en flexibilité relationnelle et développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'incompréhension, l'agressivité, d'interlocuteurs professionnels/particuliers pour les surmonter.

Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Définir la flexibilité relationnelle et ses limites
- Repérer les mécanismes d'une situation de tension
- Apaiser la relation client/patient par sa posture professionnelle
- Gagner en confiance en soi en situation de tension



PROGRAMME

JOUR 1

MATIN

Module 1 - Définir la notion d'accueil

- Définir, d'un point de vue général
 - Les différentes situations d'accueil
 - Les attentes du client
 - Les enjeux de l'accueil : mots et gestuelle, créer la relation et répondre aux besoins
- Identifier les spécificités dans son entreprise
- Exprimer ses forces, ses difficultés et ses volontés d'améliorations

Module 2 - Un accueil de qualité ou contribuer à l'image positive de son entreprise et la satisfaction client/patient

Définir la flexibilité relationnelle et ses limites

- Interactions, de quoi parle-t-on ?
- Situer les enjeux personnels et professionnels de la communication

Repérer les mécanismes d'une situation de tension

- Reconnaître son propre mécanisme « cognitif et émotionnel » en situation de communication
- Identifier les comportements « réflexes » en cas de tension
- Repérer l'impact des émotions, personnelles et/ou des interlocuteurs, en jeu

Apaiser la relation client/patient

- Concerné mais pas visé ! ... Observer une situation de tension et ses enjeux, par la cartographie des incompréhensions
- Écouter pour calmer la situation
- S'exprimer pour dénouer la situation avec calme et fermeté

APRÈS-MIDI

Module 3 - Gagner en confiance en soi en situation de tension

- Mise en pratique selon des situations rapportées par les participants
 - Présenter (jeu de rôle) une situation complexe, concrète et professionnelle, vécue par les stagiaires
 - Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre
 - Identifier et s'approprier une approche adaptée, à son contexte de travail, par le co-développement entre stagiaires
- Ce que je me souhaite pour l'avenir

Une seconde journée de retours de pratique et d'approfondissement est possible

LA GESTION DE CONFLITS



Durée

1 jour – 7h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne souhaitant adopter une communication efficace et positive



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de prévenir, comprendre et gérer efficacement les situations de conflit, en développant des attitudes et des outils favorisant le dialogue, la coopération et la recherche de solutions constructives et durables.



Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Mettre en application une communication violente
- Accueillir ses émotions
- Être capable de trouver des solutions pour gérer le conflit

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 - Les comportements agressifs et passifs

- Rappel des fondamentaux de la communication non violente (observation, émotion, besoin, demande)
- Identifier et expérimenter les différents comportements face au conflit : agressif, passif, manipulateur, assertif
- Comprendre les mécanismes émotionnels qui alimentent les réactions conflictuelles
- Prendre conscience de son propre mode de fonctionnement en situation tendue

Module 2 - Répondre efficacement aux conflits

- Développer l'écoute active et l'empathie pour désamorcer les tensions
- Identifier ce qui se joue en soi au moment du conflit : émotions, besoins, déclencheurs
- Apprendre à prendre du recul et à garder sa stabilité émotionnelle
- S'entraîner à des techniques de communication assertive (DESC, reformulation, CNV)
- Choisir une réponse adaptée à la situation pour transformer le conflit en opportunité de dialogue

Module 3 - Analyser les conflits pour prévenir leur répétition

- Identifier les causes profondes et les facteurs récurrents de conflit (organisationnels, relationnels, émotionnels)
- Comprendre l'approche systémique : voir le conflit comme le résultat d'interactions et non d'individus isolés
- Mettre en place des leviers de prévention : clarification des rôles, règles de fonctionnement, communication transparente
- Définir un plan d'action individuel et/ou collectif pour mieux gérer les conflits à l'avenir
- Formaliser des engagements concrets à mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle

LA GESTION DES ÉMOTIONS

**Durée**

1 jour – 7h00

**Horaires**9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)**Publics**Toute personne souhaitant
apprendre à gérer ses émotions**Prérequis**

Aucun

**Objectif général**

À l'issue la formation le stagiaire sera en capacité de mieux reconnaître, comprendre et réguler leurs émotions afin de renforcer leur bien-être personnel, améliorer leurs relations interpersonnelles et développer des réponses adaptées dans les situations professionnelles et personnelles.

**Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur***

- Connaître les émotions de bases et savoir les identifier chez soi et chez l'autre
- Connaître les processus physiologiques associés
- Pratique de technique de respiration et visualisation
- Mise en pratique de l'arbre de vie

PROGRAMME

JOUR 1

Module 1 – Reconnaître les émotions

- Connaître les 6 émotions de base
- Identifier leurs manifestations corporelles chez soi
- Identifier leurs manifestations verbales et corporelles chez autrui

Module 2 – Émotion et corps

- Connaître les processus physiologiques et neurologiques associés aux émotions
- Connaître l'impact des émotions sur le corps (pathologie...)

Module 3 – Contrôler ses émotions

- Exercice de respiration et de cohérence cardiaque
- Exercice de relaxation selon la méthode de Jacobson et de Schultz
- Visualisation mentale

Module 4 – Comprendre ses émotions

- Se reconnecter au sens de sa vie professionnelle
- Identifier les besoins, motivations qui font avancer
- Célébrer les forces qui nourrissent l'estime de soi
- Se projeter dans l'avenir.

SAVOIR RÉGULER MES ÉMOTIONS POUR MES PRISES DE PAROLE EN PUBLIC



Durée

2 jours – 14h00



Horaires

9h00-12h30 / 14h00-17h30
(Horaires indicatifs)



Publics

Toute personne souhaitant améliorer la régulation de ses émotions pour des prises de parole



Prérequis

Aucun



Objectif général

À l'issue la formation le stagiaire sera en capacité d'apprendre à reconnaître et à réguler ses émotions afin de gagner en assurance, en clarté et en impact lors de ses prises de parole en public, et transformer le trac ou le stress en énergie positive au service de son message.



Objectifs pédagogiques : *Savoir et savoir-faire proposés par le formateur*

- Comprendre l'intelligence émotionnelle et l'agilité émotionnelle
- Apprendre à utiliser mon corps comme outil d'alerte et de régulation de mes émotions
- Identifier mes fixations quant à la prise de parole (animation de formations ou d'ateliers) & apprendre à m'en dissocier de façon consciente
- Établir mon propre plan de régulation des émotions pour gérer mes prises de parole

PROGRAMME

JOUR 1



Module 1 – Comprendre l'intelligence émotionnelle et ses dimensions

- Découvrir les fondamentaux de l'intelligence émotionnelle
- Identifier les 5 grandes composantes (conscience de soi, maîtrise de soi, motivation, empathie, compétences sociales)
- Comprendre son propre profil d'intelligence émotionnelle et son influence dans les interactions

Module 2 – Identifier mes émotions à travers la corporalité

- Comprendre les différents canaux de captation des émotions et le rôle du cortex préfrontal
- Se reconnecter à ses sensations corporelles pour décoder le langage du corps
- Identifier l'impact des situations de prise de parole sur mes ressentis corporels (respiration, tensions, rythme cardiaque, etc.)

Module 3 – Approcher l'agilité émotionnelle

- Découvrir ce qu'est l'agilité émotionnelle et ses apports en contexte professionnel
- Comprendre son propre profil d'agilité émotionnelle
- Identifier les situations de blocage ou de fluidité émotionnelle en prise de parole

JOUR 2



Module 4 – Techniques de régulation émotionnelle appliquées à la prise de parole

- Identifier ses fixations : valeurs, contre-valeurs et croyances limitantes liées à l'expression en public
- Apprendre à se dissocier consciemment de ces fixations pour retrouver de la fluidité
- Expérimenter des techniques de régulation en conscience à travers les 5 sens (respiration, ancrage corporel, visualisation positive, voix)
- Transformer le trac et le stress en énergie au service de son discours

Module 5 – Construire son plan d'action personnel

- Définir des objectifs concrets pour améliorer sa régulation émotionnelle lors des prises de parole
- Identifier les obstacles fréquents (jugement, imprévu, peur du vide, etc.) et apprendre à les anticiper
- Élaborer son plan d'action individuel pour poursuivre le travail au-delà de la formation
- S'entraîner en situation simulée de prise de parole pour tester ses nouvelles stratégies

MODALITÉS

Modalités d'organisation

- Formations en présentiel
- Formations individuelles ou collectives
- Formations en Inter-entreprises/intra-entreprise – 10 personnes maximum

Modalités pédagogiques et techniques mises en œuvre :

- Alternance de cours théoriques et de mises en pratique
- Supports : livret, PowerPoint, scénettes...

Moyens d'évaluation :

- Questionnaire préalable à la formation pour valider les prérequis
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices et/ou mises en pratique
- Les connaissances sont vérifiées par le formateur en s'inscrivant comme observateur/conseillé lors des mises en pratique

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats :

- Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur
- Évaluation qualitative de fin de formation
- Attestation de fin de formation envoyée par mail au stagiaire
- Pour tous nos débuts de formations :
 - *Introduction*
 - *Présentation des participants*
 - *Attentes et objectifs visés*
 - *Présentation de la formation*
- Pour toutes nos fins de formation :
 - *Point sur les applications concrètes que chacun pourrait mettre en œuvre au travail*
 - *Bilan oral et évaluation à chaud*

TECH FORMATION

Un **besoin** ?
Une **idée** de projet ?
Un **sujet de formation** qui n'est pas au catalogue ?



Notre équipe s'adapte à vos besoins !

Contactez-nous, et concevons ensemble
la formation qui vous correspond.



Par téléphone : 02.51.36.35.57



Par mail : contact@tech-formation.fr

