Public cible :
Managers en prise de poste ou qui ont déjà une expérience sur leur poste

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14h de formation

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Inter-Sessions Régionales

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
350 €

Modalités animation :
Présentiel

Session régionale(INTER)/Chantier local(INTRA)

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
Un groupe de 8 managers minimum et de 10 managers Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
En 2023 : 76 % (11 stag) / En 2022 : 88 % (13 stag)

Tarification :
Coût stagiaire Caf adhérente : 350 € Coût stagiaire Caf non adhérente : 455 €

ATELIERS MANAGERIAUX : appui du nouveau manager - Module 2 "Etre en relation"-[BC]

MAJ : Mardi 09 janvier 2024

Objectifs professionnels :
-MAINTENIR LA QUALITÉ RELATIONNELLE AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE - GÉRER SES ÉMOTIONS AVEC L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Communiquer : s'affirmer et écouter
- Maintenir la qualité relationnelle et la bienveillance au quotidien

Contenu :
MAINTENIR LA QUALITE RELATIONNELLE ET LA BIENVEILLANCE AU QUOTIDIEN Cette approche de la communication invite chacun de nous : - à reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation. - à faire de ses émotions un allié pour une communication plus en cohérence avec les valeurs du management humaniste et bienveillant .

Il s'agit :
- De repérer ce qui, dans notre manière de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire facilite la communication et désamorce les tensions.
- De clarifier nos ressentis et nos besoins pour s'exprimer de manière concise, avec des demandes claires et ainsi de se faire comprendre.
- D' écouter et de comprendre l'autre ,de faciliter l'expression de ses demandes.
- De décoder l'insatisfaction, voire l'agressivité chez l'autre, ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert .
- De maintenir le dialogue et la détente en situation de désaccord
- De Communiquer efficacement dans les situations délicates:
La communication bienveillante (ou non violente) propose dans ces situations un modèle pour maintenir le dialogue et découvrir que les solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention.

La culture de la Bienveillance et La Communication Non Violente permet d'obtenir des bénéfices sur quatre plans.
- Premier plan : une meilleure connaissance de soi
- Deuxième plan : une meilleure expression de soi-même
- Troisième plan : une meilleure empathie vis-à-vis de l'autre
- Quatrième plan : un meilleur rapport à l'environnement

Points clés
Se comprendre :
Comprendre et identifier le chemin de l'événement déclencheur des émotions jusqu'à nos réactions et comportements
Le chemin de nos perceptions Filtres, perceptions, interprétations, pensées ....
Notre cerveau en action : Qui pilote nos comportements ? Pilotage automatique ou conscient ?
Décider d'agir :
Gérer, Maitriser ses émotions...de quoi parle-t-on ?
Changer son regard sur l'émotion.
L'émotion : problème ou solution ?
Agir sur soi : diminuer l'intensité émotionnelle et réagir autrement sous l'émotion
Gérer ses pensées :
Différencier ses perceptions de la réalité. Le cercle vicieux des croyances négatives
Transformer nos pensées immédiates
Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien

Assumer la responsabilité de ses émotions
Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche"

Nos besoins...notre nature à la source de nos émotions Relier ses émotions à ses besoins
Notion de besoin Trouver les besoins

Identifier ses réactions « de défense » quand les émotions douloureuses apparaissent Les 3 réactions types de défense et les comportements associés
Avantages et inconvénients

Développer ses capacités d'écoute empathique et d'accueil des émotions sans réagir
Porter son attention "au bon endroit" Écouter ses sensations sans jugement
Se fixer des règles de conduite quand l'émotion nous "submerge"

Communiquer sous le coup de l'émotion :
Porter son attention sur son intention ?
Les différentes façons de communiquer et de dire les choses sous l'émotion Une nouvelle façon de communiquer sous émotion : se centrer sur soi
Clarifier ce qui se passe en soi avant de s'exprimer : les 4 étapes du processus de la communication
non violente
Exprimer ce qui se passe en soi à l'autre : comment le dire.

L'écoute empathique : qu'est-ce que c'est vraiment ?
• Une qualité de présence et d'attention
• Les bénéfices
• Les habitudes de réaction qui nous desservent pour écouter vraiment
• Différenciations clés : Pensées / faits – Besoins /Solutions

Développer sa qualité d'écoute et de présence
• Vérifier sa disponibilité à l'écoute
• Se relier à l'autre
• Pratiquer l'écoute empathique
• Les étapes du processus de débriefing émotionnel et psychologique
• Exercices sur cas pratiques, débriefing et recommandations

Entendre un message négatif (agressivité, critique, plainte)
• Identifier de nouveaux comportements
• Les 4 de réactions possibles
• Apaiser les situations de tensions intérieures ou inconfortables : culpabilité / hésitations / impression de subir.

Entretenir le dialogue pour éviter les conflits :
• S'exprimer et s'écouter : aller vers l'autre et revenir à soi
• Trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun et accroitre sa capacité de respect de soi et des autres.
Exemples de mises en situation proposées:
- Traiter une situation de désaccord.
- Exprimer son mécontentement.
- Réagir face à la résistance, l'agressivité ou à une critique.
- Formuler une demande
- Recevoir un refus avec compréhension.

- Savoir dire non sans culpabilité.

La communication bienveillante (ou non violente) propose dans ces situations un modèle pour maintenir le dialogue et découvrir que les solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention.

Méthodes mobilisées :

Réflexion en sous groupe

Mise en situation de travail

Exercices- Etudes et analyse des cas

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité :

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page «

Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43