

## Inter SR



### Public

Agents Caf [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](http://www.egoc.org)

### Catégorie

Inter-Sessions Régionales

Présentiel

Formations

Développement des

compétences

managériales

### Tarifs

350.00

### Modalités d'animation

Présentiel

Session

régionale (INTER)/Chantier local (INTRA)

## ATELIERS MANAGERIAUX : appui du nouveau manager - Module 2 "Etre en relation"

MAJ : Jeudi 21 mai 2026

### Objectif professionnel

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

### 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

### Formateur

Formateur expert

### Effectif

1 groupe d'agents CAF

### Taux de satisfaction

Pas de session en 2024 /  
En 2023 : 76 % (11 stag) /  
En 2022 : 88 % (13 stag)  
Session non programmée  
en 2025

### Tarification

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

### Tarif / Coût stagiaire

350.00

### 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, Maîtriser 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 accroître 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).



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

---

**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**

---