

**Développer vos compétences en communication :**  
**Gérer les entretiens difficiles**  
**(Code CGED)**

**Objectifs :**

- Comprendre ce qui complique la situation, lorsque l'enjeu est important et les opinions sont divergentes
- Gérer les émotions
- Optimiser sa façon de communiquer pour assainir la situation et obtenir un résultat positif

**Contenus :**

**Jour 1 : les bases d'un entretien réussi**

- Développer la vigilance
- S'observer et observer l'autre : se connaître et connaître l'autre pour comprendre
- Préparer le terrain : créer un climat de confiance propice à l'entretien

**Jour 2 : mener l'entretien**

- Se baser sur du concret
- Technique du Quoi/Comment
- Le droit de réponse
- Obtenir un résultat et tenir les engagements

**Méthodes :**

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

**Modalités d'évaluation :**

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

**Public et prérequis :**

- Managers, superviseurs et toute personne amenée à gérer des entretiens difficiles
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

**Durée :**

- 2 journées non consécutives

**Tarifs :**

- 1200€ jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **2400 € pour 2 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)  
*(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis)*

**Développer vos compétences en communication :**  
**Gérer les situations d'agressivité**  
**(Code CGSA)**

**Objectifs :**

- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans les manifestations d'agressivité et de violence pour savoir y faire face.
- Développer de nouvelles attitudes permettant de mieux gérer ces situations : favoriser la coopération, savoir se protéger
- Gagner en maîtrise de soi

**Contenus :**

**Jour 1 : s'appuyer sur la communication et le travail d'équipe**

- Place de chacun au sein de l'équipe
- Les facteurs du succès
- Coopération et soutien mutuel

**Jour 2 : accueillir et communiquer**

- Prévenir l'agressivité en soignant particulièrement la phase de l'accueil
- Les techniques de base
- Affirmation de soi

**Jour 3 : se protéger de la violence et de l'agressivité**

- Comprendre l'agressivité : les mécanismes et les effets
- Agir ou comment gagner en énergie pour « mieux vivre » l'agressivité

**Méthodes :**

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

**Modalités d'évaluation :**

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

**Public et prérequis :**

- Toute personne confrontée à des situations d'agressivité (accueil, tous secteurs d'activité)
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

**Durée :**

- 2 journées non consécutives

**Tarifs :**

- 1200€ jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **3600 € pour 3 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)  
*(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis)*

**Développer vos compétences en communication :**  
**Prendre la parole en public**  
**(Code CPPP)**

**Objectifs :**

- Faciliter l'expression des idées en public
- Acquérir des techniques permettant un discours clair
- Gagner de la confiance en soi au moment de la prise de parole

**Contenus :**

**Jour 1 : les règles de la communication efficace**

- Les niveaux de communication
- Les comportements face au public
- La communication verbale et non verbale
- Les techniques de base

**Jour 2 : Entraînement à la prise de parole**

- La maîtrise des émotions
- Les techniques d'échauffement (préparation physique et mentale)
- L'organisation du discours
- L'optimisation des tous les outils (le corps, la voix, le regard, les attitudes, les gestes,...)

**Jour 3 : Approfondissement (optionnel)**

- Travail avec caméra

**Méthodes :**

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Utilisation de la caméra et débriefing,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

**Modalités d'évaluation :**

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

**Public et prérequis :**

- Toute personne amenée à s'exprimer en public
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

**Durée :**

- De 2 à 3 journées non consécutives

**Tarifs :**

- 1200€ jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **2400 à 3600 € pour 2 à 3 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)  
*(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis)*