



Catalogue de formation

**La confiance de vos collaborateurs
au service de votre performance**



www.dolphinus.net

QUI SOMMES-NOUS ?

Dolphinus est un organisme de formation certifié Qualiopi,
enregistré sous le numéro 44570389557.



Le tarif indicatif est de 1 250 € HT pour 2 jours de formation.

Il peut être adapté en fonction de demandes spécifiques.

Vous souhaitez une formation intra sur mesure : parlons-en !

Référent pédagogique & administratif : Bénédicte Merle **+33 (0)6.10.05.37.03**

Référent qualité & handicap : Bénédicte Merle **+33 (0)6.10.05.37.03**

Nos formations sont proposées :

- à distance et
- en inter une fois par trimestre à Metz et à Paris.

Nous prendrons contact avec vous dans les 2 jours ouvrés pour planifier l'analyse de vos besoins, y compris les besoins d'adaptation aux personnes en situation de handicap.

Pour en savoir plus sur [notre organisme de formation](#)

Pour vous inscrire à l'une de nos formations :

<https://dolphinus.net/reservez-votre-formation/>



Verbatims clients

« On ne voit pas passer le temps »

*« Notre collaborateur a réussi à libérer ses énergies,
il s'implique plus facilement »*

*« Une méthode pertinente, un boîte à outil très riche et
des choses très pratiques à mettre en œuvre »*



Sommaire

Mieux se connaître pour mieux communiquer	4
Réussir votre prise de parole en public	6
Développer votre intelligence émotionnelle et la mettre en œuvre en situation de travail	8
Mettre le bien-être au service de votre performance	10
Renforcer votre performance collective	12
Prévenir et gérer les conflits	14
Calendrier	16

PUBLIC	PRE-REQUIS
<p>La formation s'adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout manager désirant améliorer son efficacité en adaptant sa communication à ses différents collaborateurs, • Toute personne désirant améliorer la qualité et l'efficacité de sa communication professionnelle. 	<p>Aucun pré-requis.</p> <p>Toutefois il est indispensable que les participants remplissent un questionnaire Intelli7 en amont pour obtenir leur dynamique comportementale.</p>

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre leur dynamique comportementale.
- Identifier les priorités de leurs interlocuteurs.
- Adapter leur mode de communication verbale et non verbale à leurs interlocuteurs pour plus d'efficacité.
- Anticiper et aborder sereinement les situations difficiles.
- Améliorer ses compétences relationnelles et développer le travail collaboratif.

DUREE / ORGANISATION	TARIF
<p>2 jours (14 heures) 4 Séances de 3h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une séance avec pause le matin • pause déjeuner • une séance avec pause l'après-midi 	<p>1 250€ HT soit 1 500€ TTC</p>

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Ainsi l'alternance d'apports théoriques et de simulations, jeux de rôles, exercices et vidéos favorisent la prise de conscience, l'action et le retour du formateur et du groupe et une pédagogie ludique et interactive.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

Découvrir les 7 Intelligences, sa dynamique comportementale et celle des autres

- Les fondements du modèle
- Les 7 intelligences
- Identifier vos ressources prioritaires
- Vos atouts et axes d'amélioration
- Pratiquer l'observation bienveillante des comportements, les techniques d'écoute et le calibrage de l'interlocuteur
- L'identification des ressources dominantes de vos interlocuteurs

Adaptez vos modes de communication à vos interlocuteurs pour plus d'efficacité

- Identifier les éléments qui organisent notre communication aux autres : fonctionnement du cerveau, expérience individuelle, modes de pensée, préjugés et émotions
- Identifier les 7 risques de détérioration de la communication entre émetteur et récepteur
- Utiliser les 8 règles d'or de la communication
- Associer chaque ressource à son mode de communication
- Associer chaque ressource à ses motivations
- Déjouer les pièges de la communication : filtres, omissions, interprétations
- Reconnaître ses émotions et celle des autres, les accueillir, les exprimer de façon appropriée et les transformer en moteur pour faire circuler son énergie
- Préserver et renforcer la motivation et l'implication avec ou sans lien hiérarchique

Anticiper et aborder sereinement les situations difficiles

- Anticiper les situations difficiles, les aborder avant qu'elle n'arrivent (anticipation relationnelle, traitement des erreurs et entretiens de recadrage) et les dépasser (mieux réagir aux agressions)

Améliorer ses compétences relationnelles et développer collaboration et intelligence collective

- Conserver sa stabilité émotionnelle ; se protéger et gérer son stress ou sa peur
- Repérer les perceptions et les émotions, les représentations et les opinions
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de communication
- Développer mon argumentaire, l'adapter en fonction de l'intérêt pour l'autre et du choix des mots et se mettre en rapport se synchroniser
- Gagner en confiance, en assertivité et en souplesse comportementale
- Instaurer le respect mutuel et la confiance avec son interlocuteur
- Intégrer les techniques théâtrales : posture, regard, respiration, voix, émotions
- Etre positif et constructif en disant non, en écourtant une communication qui s'éternise, en exprimant son désaccord ou des critiques
- Réagir avec tact à l'objection, à la revendication, à l'agression, à la frustration, à la manipulation
- Rendre ses réunions attractives et efficaces et communiquer face à un groupe
- Votre programme d'actions concrètes à mettre en place dans votre environnement professionnel
- Encourager le travail collaboratif et constituer des équipes de travail complémentaires

POINTS FORTS

- Formateur certifié Intelli7, maître praticien en Programmation Neuro Linguistique et formé à l'Intelligence Collective.
- Les participants recevront leur propre dynamique comportementale.

REUSSIR VOTRE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC



PUBLIC	PRE-REQUIS
Cette formation s'adresse à toute personne devant prendre la parole en public et désirant améliorer son efficacité.	Aucun pré-requis.

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capables de mettre en œuvre les techniques oratoires avec confiance et assurance lors de vos réunions, interviews, présentations ou toute autre situation professionnelle.

- Bien démarrer son intervention, réussir son entrée.
- Connaître les éléments du verbal et du non verbal et savoir les harmoniser.
- Reconnaître ses propres émotions et prendre conscience des émotions des autres.
- Savoir capter son auditoire.
- Savoir improviser.
- Savoir gérer les situations déstabilisantes.

DUREE / ORGANISATION	TARIF
2 jours (14 heures) 4 Séances de 3h30 : <ul style="list-style-type: none">• une séance avec pause le matin• pause déjeuner• une séance avec pause l'après-midi	1 250€ HT soit 1 500€ TTC

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

Bien démarrer son intervention, réussir son entrée

- Développer sa concentration et accroître sa présence
- Se détendre, respirer, relâcher les tensions
- Travailler sa posture d'équilibre et sa gestuelle pour renvoyer une image plus positive
- Poser sa voix, rester intelligible et acquérir les techniques vocales nécessaires à un bon orateur
- Gagner en crédibilité et se mettre en valeur

Connaître les éléments du verbal et du non verbal et savoir les harmoniser

- Se situer dans l'instant présent grâce à l'écoute totale
- Eviter le piège du langage non-verbal et détecter ses comportements corporels inadaptés
- Savoir reconnaître ses tics de langage et ses comportements parasites qui détournent l'auditoire
- Se mettre en rapport

Reconnaître ses propres émotions et prendre conscience des émotions des autres

- Comprendre son mode de fonctionnement et évaluer ses blocages
- Identifier, assumer et relativiser ses peurs
- Utiliser ses émotions pour humaniser sa communication
- Améliorer son estime de soi pour gagner en assurance : toujours penser « je peux »
- Gagner en confiance pour une intervention réussie
- Positiver : considérer chaque contrainte comme une opportunité

Savoir capter son auditoire

- Développer ses talents oratoires
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Impliquer son auditoire
- Développer les trois « cap » : capter, captiver et capturer son auditoire

Savoir improviser

- Libérer son imagination et prendre des risques maîtrisés en enrichissant son style

Réagir face aux situations déstabilisantes

- Prendre du recul pour évaluer la situation et se recentrer
- Accepter et faire accepter de ne pas connaître une réponse dans l'instant
- Reformuler et ne pas avoir peur du silence
- Déjouer les pièges des réparties négatives en adoptant un ton assertif

POINTS FORTS

- Formation conçue avec une comédienne metteur en scène faisant large place à l'improvisation et aux techniques du jeu théâtral et avec un chef de chœur faisant une large place à la technique vocale.
- Formateur formé à l'Intelligence Collective.
- Les simulations, jeux de rôles, exercices favorisant la prise de conscience, l'action et le retour du formateur et une pédagogie ludique et interactive se mêlant aux apports théoriques.

DEVELOPPER VOTRE INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET LA METTRE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL



PUBLIC	PRE-REQUIS
<p>La formation s'adresse à toute personne souhaitant :</p> <ul style="list-style-type: none">• développer une communication professionnelle motivante et efficace en toute circonstance,• augmenter ses performances en développant maîtrise de soi, assertivité, motivation et empathie.	<p>Cette formation ne nécessite pas de pré-requis mais une réelle volonté de s'impliquer émotionnellement pour en tirer le meilleur bénéfice.</p>

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Découvrir et mesurer les différentes composantes de l'Intelligence Emotionnelle.
- Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration ; dépasser ses blocages.
- Comprendre ses émotions et le phénomène de stress au travail.
- Développer l'Intelligence Emotionnelle pour mieux réagir en situations professionnelles.
- Mobiliser ses émotions au service de sa communication.
- Rendre sa communication plus efficace avec ses collaborateurs et son équipe pour gagner en sérénité.

DUREE / ORGANISATION	TARIF
<p>2 jours (14 heures) 4 Séances de 3h30 :</p> <ul style="list-style-type: none">• une séance avec pause le matin• pause déjeuner• une séance avec pause l'après-midi	<p>1 250€ HT soit 1 500€ TTC</p>

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Ainsi l'alternance d'apports théoriques et de simulations, jeux de rôles, exercices et vidéos favorisent la prise de conscience, l'action et le retour du formateur et du groupe et une pédagogie ludique et interactive.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

Découvrir et mesurer les différentes composantes de l'Intelligence Emotionnelle

- L'Intelligence Emotionnelle : qu'est-ce que c'est ?
- L'impact de l'Intelligence Emotionnelle sur les pensées et les actions
- Comment s'installent les tensions qui obèrent l'efficacité professionnelle
- Découvrir la dynamique cognitive émotionnelle et instinctive dans les comportements

Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration ; dépasser ses blocages

- Identifier les drivers (pilotes internes) pour dépister les attitudes de réussite et d'échec

Comprendre les émotions et le phénomène de stress

- Différencier émotions et stress
- Mesurer et évaluer son niveau de stress
- Analyser les facteurs d'épuisement
- Comprendre les influences des émotions et du stress sur notre santé
- Prendre du recul face aux événements
- Gérer les situations à risque par l'évaluation et le feedback
- S'adapter aux contraintes pour éviter la fatigue, les tensions, le stress

Développer l'Intelligence Emotionnelle pour mieux réagir en situations professionnelles

- Reconnaître ses émotions, savoir les nommer et partager son ressenti
- Déceler ses besoins derrière ses émotions
- Revisiter nos motivations, base de nos actions

Mobiliser ses émotions au service de sa communication

- Savoir gérer les déceptions et transformer les échecs en source de motivation
- Surmonter la peur du changement
- Savoir faire face à la colère
- Comprendre et gérer ses émotions face aux conflits (attaque, fuite, repli)
- Sortir gagnant/gagnant de situations professionnelles difficiles
- Savoir fixer et faire respecter les règles

Rendre sa communication plus efficace avec ses collaborateurs et son équipe pour gagner en sérénité

- Mieux se connaître dans la relation aux autres
- Développer son assertivité en verbalisant positivement
- Recevoir et exprimer une critique de façon constructive
- Décrypter les comportements de dominance, soumission et séduction
- Développer l'observation et l'écoute active
- Maîtriser la communication non verbale pour détecter les enjeux émotionnels
- Distinguer les faits des opinions pour viser l'objectivité
- Garder le contrôle en toute situation par les techniques de positionnement corporel, émotionnel et intellectuel (ancrage, respiration, cohérence cardiaque)

POINTS FORTS

- Mise en situation, quiz, jeux de rôles.
- Exercices d'auto questionnement et d'auto-évaluation pour mieux se connaître.
- Ateliers pour maîtriser les techniques étudiées.
- Méthode DESC.
- Comprendre ce qui est juste pour vous ; comment faire évoluer votre environnement pour diminuer votre stress et développer vos ressources pour faire face quelles que soient les circonstances.

METTRE LE BIEN ETRE AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE



PUBLIC	PRE-REQUIS
Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs souhaitant améliorer leurs relations professionnelles et contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie au travail.	Aucun pré-requis.

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Développer des relations gagnant-gagnant au sein de l'entreprise.
- Communiquer de façon adaptée et professionnelle, de façon positive et en s'affirmant avec justesse
- Faire face aux attitudes négatives au travail
- Contribuer à la qualité de l'ambiance de travail et au bien-être au sein de l'entreprise

DUREE / ORGANISATION	TARIF
2 jours (14 heures) 4 Séances de 3h30 : <ul style="list-style-type: none">• une séance avec pause le matin• pause déjeuner• une séance avec pause l'après-midi	1 250€ HT soit 1 500€ TTC

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

Etablir des relations positives au travail

- Savoir reconnaître, accueillir et expliciter ou faire expliciter toutes ses émotions et celles de ses collaborateurs.
- Savoir rester toujours aimable pour créer la confiance ; expliciter positivement son référentiel et son ressenti
- Ecouter activement
- Calibrer l'interlocuteur (quoi, pourquoi)
- Oser le savoir vivre

Communiquer dans les situations délicates en environnement professionnel

- Maîtriser le langage des gestes et des mouvements
- Prendre la parole (ou pas) efficacement
- S'exprimer de façon efficiente
- Se positionner (avoir son autorité de façon souple, être ferme et flexible à la fois) et s'affirmer dans une équipe

Faire face aux comportements difficiles dans les organisations

- Identifier les personnalités toxiques (personnalités narcissiques et obsessionnelles) et mettre en place les stratégies adaptées
- Comprendre les mécanismes de défense et les automatismes comportementaux des personnalités toxiques
- Se protéger et protéger son équipe
- Recadrer et faire émerger de nouveaux comportements

Contribuer à la qualité de vie au travail

- Gérer les conflits
- Gérer son énergie et celle de ses collaborateurs
- Faire face à ses contradictions pour les dépasser
- Changer positivement et durablement en y associant son entourage
- Intervenir dans la systémique du groupe pour favoriser le bien-être collectif

POINTS FORTS

- Découverte de la rose des émotions
- Auto-diagnostic du quotient émotionnel
- Ateliers d'écoute de soi et visualisations guidées
- Mises en situation et ateliers de co-développement Atelier confiance

PUBLIC	PRE-REQUIS
<p>Cette formation s'adresse à tout manager hiérarchique ou transversal qui pilote une équipe et souhaite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En renforcer la cohésion. • Favoriser la coopération et collaboration. • Mobiliser l'intelligence collective. 	<p>Aucun pré-requis.</p> <p>Toutefois il est indispensable que les participants qui n'ont pas suivi de formation en management suivent le module «les fondamentaux du management ».</p>

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier et développer les facteurs de la performance collective
- Maîtriser les outils de la cohésion d'équipe
- Développer le travail collaboratif
- Faire monter les collaborateurs en compétence
- Mettre en œuvre l'Intelligence Collective

DUREE / ORGANISATION	TARIF
<p>2 jours (14 heures) 4 Séances de 3h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une séance avec pause le matin • pause déjeuner • une séance avec pause l'après-midi 	<p>1 250€ HT soit 1 500€ TTC</p>

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

Identifier et développer les facteurs de la performance collective

- Définir les fondements d'une équipe
- Instaurer des règles efficaces, un fonctionnement fluide et opérationnel
- Mettre en place les conditions de motivation individuelle et collective

Maîtriser les outils de la cohésion d'équipe

- Créer les facteurs de cohésion d'équipe
- Fédérer autour de valeurs communes
- Diagnostiquer les compétences individuelles et collectives
- Adapter son style de management aux individus et à la maturité de l'équipe
- Répondre aux besoins des individus, de l'équipe et de l'organisation
- Développer la synergie et jouer sur la complémentarité
- Se doter d'objectifs et en définir la mesure

Développer le travail collaboratif

- Définir son projet de travail collaboratif et anticiper les changements à mener
- Mettre en place les bases de la coopération
- Apprendre à trouver des solutions grâce au travail collaboratif
- Développer les talents, les complémentarités
- Favoriser la créativité et l'innovation
- Valoriser les réussites

Faire monter les collaborateurs en compétence

- Développer la confiance et susciter le désir de progresser
- Trouver l'équilibre entre manager et coach et optimiser la relation entraîneur/entraîné
- Lever les obstacles à la dynamique de progrès
- Savoir expliquer, montrer, faire appliquer et analyser

Mettre en œuvre l'Intelligence Collective

- Découvrir la puissance de l'Intelligence Collective
- Identifier les ingrédients de l'Intelligence Collective : cadre, posture, intention et vision partagée, langages et outils
- Identifier les modèles structuraux
- Construire son leadership pour favoriser l'Intelligence Collective : alignement personnel et collectif
- Manager un processus dynamique de réflexion-action partagé : encourager la créativité et l'agilité ; identifier les pièges à éviter et choisir les outils
- Créer de la valeur grâce aux différents types de mouvements
- Gérer les états CRASH
- Identifier les axes d'évolution désirés pour soi et ses équipes et construire son plan d'action

POINTS FORTS

- Simulations et entraînements permettant aux participants d'expérimenter les phénomènes de cohésion d'équipe et d'intelligence collective
- Chaque participant construit son plan d'action pour promouvoir l'intelligence collective dans son contexte professionnel
- 1 module pour se préparer à la formation : les fondamentaux du management

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs amenés à conduire une équipe dans des conditions difficiles, en situation d'interface relationnelle ou amenés à vivre des situations relationnelles difficiles, notamment les travailleurs sociaux.

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis.

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Vous affirmer de façon constructive.
- Savoir recadrer sans perdre calme et objectivité.
- Accueillir les émotions négatives en conservant votre équilibre et adopter la juste posture.
- Affronter les comportements négatifs et développer votre aisance face aux personnalités difficiles.
- Gérer les différents types de conflits.
- Découvrir et intégrer certains outils de la médiation.

DUREE / ORGANISATION

2 jours (14 heures)
4 Séances de 3h30 :

- une séance avec pause le matin
- pause déjeuner
- une séance avec pause l'après-midi

TARIF

1 250€ HT soit 1 500€ TTC

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Les méthodes pédagogiques sont variées : expositives, interrogatives et actives.

Les techniques pédagogiques utilisés sont l'exposé, le questionnaire, la simulation, le jeu de rôle.

Un support de formation sera remis aux participants avec partage d'écran. Les participants seront invités à formuler leurs questions et observations par rapport à la pratique qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions au fil de l'eau.

L'appréciation des connaissances se fait par la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation permettant de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Evaluation des acquis : Cette procédure se concrétise par une évaluation "à chaud" à l'issue du stage, et "à froid", 3 à 6 mois à l'issue du stage. Des évaluations intermédiaires seront réalisées à l'issue de chaque module de la formation, selon des formes et des modalités adaptées.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

S'affirmer de façon constructive

- Les fondamentaux de la communication
- Imposer son autorité avec souplesse et savoir rester flexible dans la fermeté
- Doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur
- Construire son leadership ; faire preuve de force tranquille
- Savoir demander, refuser, critiquer et réagir à une critique
- Gérer la frustration et introduire des consignes désagréables de façon positive

Savoir recadrer dans le calme et avec objectivité

- Trouver une solution plutôt qu'un responsable et conduire l'interlocuteur à prendre part à la résolution de son problème
- Critiquer sans démotiver et induire de nouveaux comportements, de nouvelles attitudes
- Evacuer la pression intérieure pour se protéger et préserver son efficacité
- Savoir se faire respecter
- Couper court aux rumeurs

Accueillir les émotions négatives en conservant son équilibre

- Savoir trouver la bonne distance
- Comment réagir à chaud à une agression directe
- Connaître les mécanismes de peur, de frustration, de violence, de colère et d'anxiété et savoir identifier les déclencheurs en milieu professionnel
- Réagir à la colère en sachant traiter le fond du problème
- Oser exprimer son cadre de référence et son ressenti

Faire face aux personnalités et aux relations difficiles,

- Comprendre le stress et ses effets, connaître son rapport au stress, savoir réguler son stress
- Identifier les situations conflictuelles pour soi
- Développer l'estime de soi
- Adopter une attitude d'ouverture
- Les différents types de personnalités difficiles et leur gestion

Gérer les différents types de conflit

- Repérer les signaux faibles avant-coureurs de conflit
- Analyser au-delà des mots pour découvrir le véritable problème
- Assumer ses responsabilités face au conflit
- Gérer les différents types de conflits ; indiscipline, hostilité, comportements toxiques
- Sortir du conflit par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Les apports de la médiation

- Sur quelles situations conflictuelles une médiation est-elle possible utile et pertinente ?
- Les avantages de la médiation
- Les qualités et la posture du médiateur
- Le processus de médiation
- Bonnes pratiques pour créer, préserver et entretenir un climat serein dans les organisations

POINTS FORTS

- Une formation conçue par une médiatrice
- Support de formation, exercices pratiques, jeux de rôles et mises en situation à partir de cas vécus par les participants ou apportés par les formateurs
- Entraînement par simulations enregistrées sur des cas concrets proposés par les participants
- Visionnage d'un film d'illustration de la médiation
- Des exercices sur chaque étape de la résolution du conflit pour un entraînement intensif

CALENDRIER DE FORMATION 2024

	Lieu	Dates
Mieux se connaître pour mieux communiquer en situation professionnelle	Metz	18 & 19 mars 25 & 26 juin 16 & 17 septembre
Mieux se connaître pour mieux communiquer en situation professionnelle	Paris	16 & 17 mai 18 & 19 novembre
Réussir votre prise de parole en public	Metz	12 & 13 mars 20 & 21 juin 9 & 10 septembre
Réussir votre prise de parole en public	Paris	13 & 14 mai 4 & 5 novembre
Développer votre Intelligence Emotionnelle et la mettre en œuvre en situation de travail	Metz	26 & 27 mars 27 & 28 juin 23 & 24 septembre
Développer votre Intelligence Emotionnelle et la mettre en œuvre en situation de travail	Paris	27 & 28 mai 25 & 26 novembre
Mettre le bien-être au service de la performance	Metz	2 & 3 avril 1 & 2 juillet 30 septembre & 1 ^{er} octobre
Mettre le bien-être au service de la performance	Paris	3 & 4 juin 2 & 3 décembre
Renforcez votre performance collective	Metz	8 & 9 avril 3 & 4 juillet 7 & 8 octobre
Renforcez votre performance collective	Paris	6 & 7 juin 9 & 10 décembre
Prévenir et gérer les conflits au travail	Metz	13 & 14 février 16 & 17 avril 14 & 15 octobre
Prévenir et gérer les conflits au travail	Paris	17 & 18 juin 16 & 17 décembre



Nous contacter :
Bénédicte Merle
06 10 05 37 03
contact@dolphinus.eu

**La confiance de vos collaborateurs
au service de votre performance**



www.dolphinus.net