

Intitulé de la formation

"RÉGULER SES ÉMOTIONS ET COMMUNIQUER POUR MIEUX ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER"

OBJECTIFS

À l'issue de l'action de formation, le stagiaire sera capable de :

- Nommer les étapes du renforcement des compétences émotionnelles (pour soi et dans la relation à l'autre).
- Expliquer le fonctionnement des émotions.
- Identifier des ressources pédagogiques de renforcement des compétences émotionnelles utilisables dans un cadre individuel ou collectif.
- Mieux maîtriser sa posture professionnelle lors de situations délicates, que ce soit dans l'accueil ou l'accompagnement de toute personne.

CONTEXTE

Les professionnels sont souvent confrontés aux émotions des personnes qu'ils accompagnent, ainsi qu'à leurs propres émotions. Cette formation se concentre sur le développement des compétences émotionnelles des participants en contexte professionnel, afin de les aider à mieux réguler ces émotions et à améliorer leur communication.

PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse à tous les professionnels travaillant dans l'accompagnement, la gestion ou l'encadrement, tels que les formateurs, conseillers, éducateurs, managers, thérapeutes, recruteurs, responsables RH, etc.

DURÉE

2 x 2 jours, soit 28 heures.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 participants par session

CONTENU ET DÉROULEMENT DE LA FORMATION

SESSION 1 : COMPRENDRE ET RÉGULER LES ÉMOTIONS

Jour 1 : Identifier et définir les émotions

Matin (9h-12h)

1. Accueil et introduction
2. Présentation de la formation et des participants
3. Définition du cadre de travail et co-construction du cadre relationnel
4. Introduction aux émotions : définition, importance et modèles théoriques (Goleman, Mayer & Salovey, Damasio)

Après-midi (13h-17h)

1. À quoi servent les émotions ?
2. La théorie de l'évolution des émotions
3. Interprétation du langage corporel et jeux de mimes
4. Débriefing et réflexion

Jour 2 : Régulation des émotions

Matin (9h-12h)

1. Identifier et nommer les émotions
2. Comprendre les causes du déséquilibre émotionnel
3. Réflexion sur les émotions et les tabous au travail

Après-midi (13h-17h)

1. Exploration de nouvelles émotions et de la roue des émotions
2. Exercices pour décrypter et réguler les émotions
3. Communication non-verbale et jeux de rôle
4. Débriefing et réflexion

SESSION 2 : LA COMMUNICATION

Jour 3 : Approfondissement des compétences de communication

Matin (9h-12h)

1. Révision du cadre de travail
2. Activités interactives pour explorer la communication
3. Définition des fondamentaux de la communication

Après-midi (13h-17h)

1. Compréhension du langage paraverbal
2. Développement de l'écoute active
3. Jeux de rôle et mises en situation

Jour 4 : Pratique intensive et techniques de gestion

Matin (9h-12h)

1. Débriefing de la pratique d'écoute active
2. Introduction à la Communication Non Violente (CNV) et au modèle ORSBD
3. Techniques pour gérer les situations de crise

Après-midi (13h-17h)

1. Techniques d'analyse de soi et de gestion de la communication
2. World Café pour échanger sur les bonnes pratiques d'accueil et d'accompagnement
3. Synthèse finale et clôture de la formation

MÉTHODES ET SUPPORTS

- QCM et évaluations
- World Café pour échanges et discussions
- Jeux de rôle pour mises en situation
- Activités collaboratives en binômes/trinômes
- Jeux de cartes pour activités ludiques et pédagogiques
- Apports théoriques et mémos techniques

MODALITÉS D'ÉVALUATION (CONFORME QUALIOPI)

Évaluation formative (Pendant la formation) :

- **Q&A Interactives** : Questions-réponses fréquentes pendant les sessions pour vérifier la compréhension des concepts.
- **Exercices Pratiques et Jeux de Rôles** : Observation et feedback immédiat lors des exercices pratiques pour évaluer la mise en application des techniques apprises.
- **Auto-Évaluations** : Fiches d'auto-évaluation après chaque session clé pour permettre aux participants de réfléchir à leur propre apprentissage et progrès.

Évaluation sommative (À la fin de la formation) :

- **Questionnaire Post-Formation** : Un questionnaire à remplir pour évaluer les connaissances acquises, la satisfaction des participants et les compétences développées.
- **Simulations Finales** : Mise en situation pour évaluer la capacité des participants à appliquer les techniques dans des scénarios réalistes.

Suivi Post-Formation :

- **Questionnaire de Suivi** : Un questionnaire envoyé quelques semaines après la formation pour évaluer la mise en pratique des compétences et l'impact de la formation sur le travail quotidien des participants.
- **Entretiens de Suivi** : Entretiens individuels ou en petits groupes pour discuter des réussites, des défis rencontrés et des besoins supplémentaires de support.

PROCÉDURE D'ÉVALUATION TRADITIONNELLE

La formation inclut des évaluations continues et finales pour mesurer les acquis de manière structurée. À la fin de la formation, un questionnaire post-formation est distribué pour recueillir des feedbacks, ainsi que pour évaluer la satisfaction et les compétences développées. Des exercices de simulation sont également réalisés pour valider l'acquisition des compétences.

ATTESTATION DE FORMATION

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit une attestation de formation qui valide sa participation et le niveau des compétences acquises. Cette attestation est délivrée sous condition d'assiduité et de réalisation des exercices pratiques et théoriques.

CONCLUSION

Ce programme de formation permet de développer des compétences émotionnelles et communicationnelles complètes et adaptées à divers contextes professionnels. La formation allie théorie et pratique pour une intégration optimale des acquis dans la pratique quotidienne des participants.