



PROGRAMME FORMATION

Communiquer sous tension - Emotion et parole maîtrisée

PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels souhaitant renforcer leur gestion de leurs émotions pour une communication professionnelle efficace.

DURÉE

3h
Horaires : 9h-12h

COMPÉTENCES VISÉES

Adopter une posture professionnelle maîtrisée et interagir de manière constructive, dans des contextes tendus ou conflictuels.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

MODALITÉS

Formation en groupe
En présentiel dans vos locaux

EFFECTIF

Groupe de 3 à 12 personnes

TARIF

519 € H.T. (établissement non assujéti)

DÉLAI D'ACCÈS

1 mois

INTERVENANTE

Céline BA,
Fondatrice
de Gaabé,
accompagnante au mieux-être
depuis plus de 20 et
formatrice à la gestion des
émotions pour les
professionnels qui évoluent
dans les environnements
stressants.



INSCRIPTION et INFORMATIONS

06 61 52 67 14
contact@gaabe-
naturebienetre.fr



La prestation est ouverte à tout public. Pour les personnes souffrant d'un handicap et le signalant à l'inscription, une solution d'adaptation ou de remplacement sera systématiquement recherchée.

Permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour identifier, réguler et verbaliser leurs émotions de façon claire, mesurée et respectueuse, tout en maintenant une posture professionnelle adaptée, y compris dans des contextes à forte charge émotionnelle ou conflictuelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre l'influence des émotions sur la communication, notamment dans les situations de tension
- ✓ Identifier les mécanismes de fuite, d'agressivité ou de blocage dans les échanges verbaux
- ✓ Utiliser des techniques simples pour réguler leurs émotions avant de s'exprimer
- ✓ Exprimer un message clair et assertif sans agressivité, en maintenant une posture professionnelle
- ✓ Pratiquer l'écoute active et reconnaître les signaux émotionnels chez autrui pour ajuster sa communication
- ✓ Prévenir les conflits relationnels grâce à une meilleure intelligence émotionnelle collective

LE PROGRAMME

- ❖ Accueil (15 min)
 - Présentation rapide de la formation et des agents
 - Evaluation des connaissances
 - Rappel du cadre
 - Attentes des participants
- ❖ Identifier l'effet des émotions sur la communication (30 min)
 - Apports théoriques sur l'altercation de la communication à cause des émotions
 - Effets des non-dits, de la fuite et de l'agressivité dans un cadre professionnel
 - Débriefing sur les situations vécues
- ❖ Technique pour parler avec calme sous pression (45 min)
 - Apport théorique et pratique
 - Jeux de rôle « dire sans exploser »
 - Feedback des postures observées
- ❖ Développer l'intelligence émotionnelle dans les interactions (1h) :
 - Apport sur l'écoute active
 - Reconnaître une émotion mal gérée chez un collègue ou un interlocuteur
 - Identifier ses besoins
 - Simulation de discussion avec charge émotionnelle + feedback
- ❖ Synthèse et bilan (15 min) :
 - Partage des éléments clés
 - Evaluation des connaissances
 - Evaluation à chaud
 - Evaluation de la formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES, MÉTHODES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Livret pratiques remis aux participants
- Questionnaires et exercices individuels
- Exercices guidés
- Tableaux / paper board

MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXÉCUTION DE L'ACTION ET SES RÉSULTATS

- Feuilles d'émargement
- Attestation de présence
- Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid
- Mise en situation et questionnaire d'évaluation des acquis
- Evaluation à trois mois via un lien internet type google form

Conditions générales de vente

1- OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de prestation à EI GAABÉ implique, pour le Client, l'acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente.

2- DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'achat de prestation à EI GAABÉ prend l'une des formes suivantes : un bon de commande émis par le Client reprenant les mentions exactes d'un devis préalable de EI GAABÉ, une convention de formation professionnelle, un contrat de prestation de service.

3- OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE FORMATION

* Les formateurs agissant pour le compte de EI GAABÉ s'engagent sur une obligation de moyens et font diligence pour mettre tout leur art et leur savoir-faire à l'atteinte des objectifs fixés et des résultats attendus.

* A l'issue de la formation, les formateurs de EI GAABÉ remettent au Client une attestation de présence pour chacun des participants.

4- OBLIGATIONS DU CLIENT

* Dès la passation de la commande, EI GAABÉ fait parvenir au Client le contrat de prestation ou la convention de formation en double exemplaire. Le Client s'engage à retourner à EI GAABÉ un exemplaire signé de ce document dans les plus brefs délais, et avant le début de l'intervention. La remise de ce document doit être accompagnée d'une avance de 30% du prix de la prestation, solde payable à l'issue de l'intervention.

* Si un OPCO règle tout ou partie de la facture, le Client s'engage à effectuer les démarches nécessaires et à fournir à EI GAABÉ l'attestation de prise en charge.

* S'il est une personne physique, le Client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 10 jours après l'édition de la Convention. Passé ce délai, il règle à EI GAABÉ 30% du prix de la formation sauf stipulation expresse de la part de EI GAABÉ (art. 6353-6 et 6353-7 du Code du Travail). L'acompte restera acquis à EI GAABÉ si le Client renonce à la formation.

* En cas de formation sur site, le Client met à la disposition de EI GAABÉ l'équipement adéquat, notamment une pièce équipée pouvant accueillir tous les participants dans des conditions favorables. Il fait lui-même son affaire de la convocation des participants, sauf accord avec EI GAABÉ, et s'assure de leur présence.

5- PRIX, FACTURATION ET REGLEMENTS

* Tous nos prix sont indiqués TTC. Le prix comprend : le coût pédagogique et technique et les supports de cours. Il ne comprend pas les frais de déplacement, d'hébergement, et de repas éventuels des stagiaires.

* Pour les formations intra-entreprises, une facture est émise à l'issue de l'intervention ou, si l'opération se déroule sur plusieurs mois, en fin de mois pour les interventions ayant eu lieu pendant ce mois.

* Le règlement est immédiatement exigible. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal (Code de Commerce Art. L. 441-6 al. 3), ainsi qu'une indemnité forfaitaire de plein droit pour frais de recouvrement fixée à 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par EI GAABÉ.

* En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, EI GAABÉ se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir et d'en demander le règlement par tout moyen légal.

6- REGLEMENT PAR UN OPCO

Il appartient au Client de faire les démarches nécessaires pour la prise en charge et le paiement de la formation par l'OPCO dont il dépend.

7- CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

- * Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure, moins de 10 jours francs ouvrables avant le début de la formation, et après les 10 jours légaux de rétractation s'il est une personne physique, le montant de la participation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- * Il est entendu que les sommes payées par le Client, au titre d'un dédommagement, ne peuvent être imputées sur la participation au développement de la formation professionnelle, ni être prises en charge par un organisme collecteur agréé. Toutefois, si EI GAABÉ organise dans les 3 mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des disponibilités, et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session.
- * Lorsque, par suite de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, y compris - au sens de l'article 1148 du Code Civil la maladie ou l'accident du formateur -, EI GAABÉ est dans l'impossibilité de réaliser la prestation prévue, le contrat conclu avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement des prestations effectivement réalisées par EI GAABÉ.

8- INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à EI GAABÉ en application et dans l'exécution des commandes, pourront être communiquées aux partenaires contractuels de EI GAABÉ pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le Client peut s'opposer à la communication des informations le concernant. Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de EI GAABÉ.

9- PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client, EI GAABÉ, et les formateurs, gardent la pleine propriété intellectuelle de leur propre documentation. Ni l'une ni l'autre des parties, ni l'un des acteurs de l'opération, ne peut l'utiliser autrement que pour l'application faisant l'objet même de l'opération. Cette documentation ne peut être utilisée qu'après accord de la partie propriétaire. Toutefois, EI GAABÉ et les formateurs se réservent le droit d'utiliser pour une autre opération les documents qu'ils ont produit sans identification de destinataires précédents.

10- LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre EI GAABÉ et le Client relèvent de la Loi française. Le fait pour EI GAABÉ de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

11- ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON quel que soit le siège ou la résidence du Client nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de EI GAABÉ qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

12- ELECTION DE DOMICILE

L'élection de domicile est faite par EI GAABÉ à son siège social.

