



BMV & Associés

Agréé organisme de formation : 31590484259

Titre de la formation

AMELIORER SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE
GERER LES SITUATIONS DE CONFLIT & DE STRESS

Dates, Durée, modalités, tarifs

Dates : A définir sur mesure

Durée de la formation : ½ journée à 2 journée par module.

Modalités : Présentiel, intra-entreprise

Tarifs :

- 1200€ HT/ journée pour un groupe de 6 à 8 personnes
- 1800€ HT/journée pour un groupe de plus de 8 personnes



Accessibilité / Handicap : Nos formations sont ouvertes à tous. Nous vous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la formation, pour que nous puissions discuter de besoins spécifiques et adapter notre pédagogie.

Prérequis & profil des bénéficiaires

- Formation dispensée uniquement en intra-entreprise
- Équipes, managers, dirigeants, membres de codir

Inscriptions

Nous contacter via : <https://bmv-associes.fr/nous-contacter.html>

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable, selon les modules choisis, de :

- Comprendre et optimiser sa communication interpersonnelle, et celle de ses équipes, et/ou
- Apprendre à communiquer de manière bienveillante, et/ou
- Développer son intelligence émotionnelle et/ou
- Gérer les conflits et développer son assertivité et/ou
- Dépasser son stress et celui de ses équipes, et/ou



L'équipe pédagogique



Marion DE SEZE

Formations :

- ✓ EM Lyon, Objectif Administrative, 2018
- ✓ CORPORATE COACHU U, ICF, Milan, 2011-2012
- ✓ Master2 MRH (Management des Ressources Humaines), Lille, 2007
- ✓ ESC Chambery & TAMIU LAREDO (USA) 1996

Champs de références et méthodologies employées, accréditations :

- ✓ Systémie (Systémie.pro, Nicolas Matthieu et Arnaud Boernens) 30j, depuis 2016
- ✓ Appreciative Inquiry, Bernard Tollec et David Shaked, 6j, 2017
- ✓ Codéveloppement systémique (Frédéric Démarquet) 10j 2015
- ✓ Analyse Transactionnelle (AT101) 8j 2014
- ✓ Tests psychométriques (MBTI, Belbin, Strong, Ensize, Ennéagramme) 14j 2012 à 2018
- ✓ Accréditation Isabelle Méténier (formations issues de la psychosociologie) 2013-2014

Parcours Professionnel :

- ✓ 9 ans coaching individuel et collectif auprès de managers et dirigeants (Typaction Coaching sur Paris puis BMV associés sur Marcq-en Baroeul), dirigeante et associée de BMV & Associés (coaching & conseil RH) et CoopRH (Portage salarial)
- ✓ 5 ans dans les Ressources Humaines : mobilité internationale, recrutement, diversité, RRH, (Décathlon)
- ✓ 10 ans de commerce en distribution : animation magasin, animation région, achats et approvisionnement (Décathlon)

Divers :

- ✓ Membre du Conseil d'administration Réseau Alliance et du jury sélection des Trophées RSE Alliance.



- ✓ Présidente Fondation Entreprise Idkids
- ✓ Responsable du Family Office, en charge de l'« Affectio Societatis » pour le groupe Idkids.
- ✓ Membre APIA, FBN, MEDEF



Elodie Desombre

Coach – Facilitatrice d'équipe, consultante en Développement des Ressources Humaines

- ✓ Bilans et évaluations de compétences
- ✓ Accompagnement de managers
- ✓ Coaching individuel et coaching d'équipe
- ✓ Formation
- ✓ Recrutement et évaluation
- ✓ Care Management
- ✓ Outplacement

Formation :

- ✓ Magistère de Développement des Ressources Humaines
- ✓ Certificat Universitaire en Conduite du Changement
- ✓ Certifiée Coach Professionnelle ICF
- ✓ Accréditation Zafis, Gauthier de Seyssel, Intelligence Collective, 9 jours, 2019
- ✓ Formation à la Médiation et à la gestion de conflits

Parcours professionnel :

- ✓ 2 ans : Responsable Emploi-Formation-Mobilité - Grandjouan Onyx



- ✓ 2 ans : Consultante en Outplacement - Raymond Poulain Consultants
- ✓ 11 ans dans les Ressources Humaines : ITCE (centre informatique Groupe Caisse d'Epargne)
- ✓ Gestion de carrière, GPEC, Formation, Gestion des Relations Sociales et d'un PSE, recrutement, mobilité interne, management d'équipe...
- ✓ Depuis 2018 Consultante en Développement des Ressources Humaines - BMV & ASSOCIES
- ✓ Accompagnement du changement et des transitions professionnelles

Le contenu de la formation

Objectifs=modules	Contenu de la formation	Ressources pédagogiques
MODULES PERMANENTS		
Auto-évaluer et définir les attentes (en amont)	<p>Audit d'un service : auto-analyse du service en lien avec la thématique abordée</p> <p>Auto-Évaluation : questionnaire personnel de réflexion sur les thématiques abordées : ce que j'en connais ? ce que je souhaite acquérir comme compétence ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marguerite relationnelle de mon service • Blason de mon service • MBTI ou DISC • Questionnaire personnalisé



<p>Accueillir et Inclure les stagiaires</p>	<p>Accueil : rappel des objectifs pédagogiques et du timing de la journée</p> <p>Inclusion : prise de météo de chacun en lien avec le thème abordé</p> <p>Auto-dénonciation personnelle (levée des freins)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Inclusion géo spatiale, météo, classements, Cartes Dixit, ... ● Quelles sont mes 10 merveilleuses techniques pour réussir à ne pas?
<p>Décluseur et évaluation</p>	<p>Vécu personnel de la journée</p> <p>Apprentissages de chacun</p> <p>Évaluations des compétences individuelles</p> <p>Évaluation de la formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pic/cœur/carreau/trèfle ● Bâton de parole ● Échelle d'évaluation
<p>MODULES A CHOISIR SUR MESURE / 1 MODULE = 1 OBJECTIF PEDAGOGIQUE</p>		
<p>Optimiser sa communication interpersonnelle, et celle de ses équipes,</p>	<p>Définition de ce qu'est la communication</p> <p>Découvrir les modèles psychométriques concernant la communication interpersonnelle</p> <p>Découvrir son type de communication préférentiel</p> <p>Découvrir les modèles de communication qui me mettent le plus en tensions</p>	<p>DISC- ENSIZE</p> <p>MBTI</p> <p>Socio-styles</p> <p>Process Communication</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Théâtre Forum</p>



	Définir une stratégie de communication adaptée en fonction des profils rencontrés	
Apprendre à communiquer de manière bienveillante	<p>Présentation de ce qu'est la CNV et des différents modèles et écoles qui en découlent</p> <p>Concept du Chacal et de la Girafe</p> <p>Les différentes étapes du modèle OSBD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différencier Observation/jugement - Identifier l'Émotion - Identifier le Besoin - Formuler une Demande OSBD 	<p>Exercices de mise en situation à partir de situations vécues</p> <p>Vidéos ressources variées : Thomas Dasebourg Vincent Houba</p>
Développer son intelligence émotionnelle et son assertivité	<p>Définition des émotions</p> <p>Différence Émotions/ Sentiments</p> <p>Identifier ses émotions</p> <p>Identifier ses comportements naturels et adaptés</p> <p>Analyser le besoin caché derrière l'émotion</p> <p>Apprendre à nourrir ses propres besoins</p> <p>Comprendre et identifier les Émotions Racket</p>	<p>Travaux de Daniel Coleman</p> <p>Film sur les émotions</p> <p>Cartes émotions / besoins</p>
Gérer les conflits relationnels et ceux de ses équipes	<p>Définition de l'assertivité</p> <p>Définition des comportements non assertifs</p> <p>Développer son assertivité</p> <p>Comprendre la relation adulte-adulte (analyse transactionnelle)</p>	<p>Test d'assertivité</p> <p>Triangle de Karpman</p> <p>Analyse Transactionnelle</p>



	Comprendre comment détecter les comportements glissants du Triangle de Karpman et comment en sortir	
Dépasser son stress et celui de ses équipes	Identifier les personnalités difficiles et les comportements à adopter Désactiver un comportement « Rhinocéros » Neurosciences : Pack aventure Déterminer ses irritants « antivaleurs » Cadran d'Hoffman	Cadran d'Hoffman Pack Aventure

Ressources techniques & pédagogiques

Formation action : alternance d'apports théoriques et mises en application pratiques, en alternance de grands groupes, petits groupes et travail de réflexion personnelle.

Travail en amont sur le diagnostic des situations à travailler au cours de la formation.

Documents de formation projetés

Suivi et évaluation

Suivi :

- Feuilles de présence émargées par les participants à la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud envoyé après la formation par Google Form, puis à froid.



Évaluation :

- Auto-évaluation des compétences en début de formation
- Auto-évaluation des compétences en fin de formation
- Mises en situation
- Questionnaire d'évaluation des acquis et des compétences réalisées en fin de module