CATALOGUE DE FORMATION

SOMMAIRE

CONTACT 3
PARTICIPANTS EN SITUATION DE HANDICAP 3
CALENDRIER 3
PREVENIR ET GERER LES CONFLITS 4
OPTIMISER LA COLLABORATION AVEC SON MANAGER 6
PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC 8
PREVENIR LES VIOLENCES VERBALES AU TELEPHONE 10
CONDUIRE UNE REUNION 11
GERER SON STRESS ET SES EMOTIONS 13
LE MANAGEMENT DES EQUIPES 15

CONTACT

Virginie ROMEU
71 allée des genêts – 31470 Fontenilles
Courriel : v.romeu@vr2formation.com
Tél : 05.62.88.07.04

PARTICIPANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Les salles permettent, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu.
VR2 Formation a mis en place un guide de bonnes pratiques pour gérer le handicap.
Le formateur, sensibilisé à l'accueil des stagiaires en situation de handicap, prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains…).

CALENDRIER

Thème	Dates	Lieu	Durée	Tarifs
Prévenir et gérer les conflits	6 et 7 janvier 2026 7 et 8 septembre 2026	Paris Toulouse	2 jours	600 €
Optimiser la collaboration avec son manager	21 et 22 janvier 2026 8, 9 septembre 2026	Paris	2 jours	600 €
Prendre la parole en public	5 et 6 octobre 2026	Toulouse	3 jours	800 €
Prévenir les violences verbales au téléphone	19 et 20 février 2026 12, 13 octobre 2026	Paris	2 jours	700 €
Conduire une réunion	2 et 3 mars 2026 15, 16 septembre 2026	Paris	2 jours	600 €
Gérer son stress et ses émotions	14, 15 septembre et 2 octobre 2026 19, 20 octobre et 16 novembre 2026	Toulouse Toulouse	3 jours 3 jours	800 € 800 €
Le management des équipes	16, 17 novembre et 14 décembre 2026	Toulouse	3 jours	800 €

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS

- Apprendre à coopérer pour résoudre ensemble des problèmes
- Prévenir les situations et comportements conflictuels (causes, fonctions, mécanismes, manifestations…)
- Adopter les techniques de désamorçage des tensions
- Maîtriser des techniques susceptibles de contenir, traiter, gérer puis interrompre une situation conflictuelle
- Mettre en œuvre les outils nécessaires à la prévention et à la résolution des tensions de manière explicite et sereine
- Gérer son stress

PUBLIC

Tout personnel

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

2 jours

METHODES PEDAGOGIQUES

- Brainstorming
- Apports théoriques
- Exercices progressifs
- Jeux de rôles

PROGRAMME

- Définitions du conflit et des concepts proches
- Typologie des situations rencontrées
- Les mécanismes du conflit
- Les réponses adaptées à l'agressivité rencontrée : principes de base
- Attitudes de communication ajustée au type de conflit
- Techniques de désamorçage des tensions et conflits
- Affirmation de soi
- Techniques susceptibles de contenir, traiter, gérer puis interrompre une situation difficile dans le but d'une pratique plus sereine
- Les différents types de personnalités difficiles
- Les situations dans lesquelles les personnalités peuvent se révéler conflictuelles
- Les éléments inhérents à une personnalité difficile pouvant modifier la relation
- Adaptation de ses attitudes selon les traits de personnalité
- Gestion des différents types d'interlocuteurs difficiles
- Attitude et état d'esprit positif face à une personnalité difficile
- Techniques de résolution de problème
- Prise de recul
- Gestion du stress lors de situations conflictuelles
- Pistes de progrès et plans d'action à partir de l'analyse de sa pratique professionnelle

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.

OPTIMISER LA COLLABORATION AVEC SON MANAGER

OBJECTIFS

- Se positionner en identifiant et clarifiant ses missions et objectifs
- Situer son rôle d'interface
- Se positionner par rapport à sa hiérarchie
- Développer ou utiliser des méthodes pour répondre à ses responsabilités
- Gérer le temps de son supérieur
- Organiser son absence

PUBLIC

Tout personnel

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

2 jours

METHODES PEDAGOGIQUES

- Positionnement individuel
- Travail à partir de cas concrets
- Présentation d'outils
- Exercices en sous-groupes
- Apports théoriques et méthodologiques

PROGRAMME

- Positionnement
  - Savoir se positionner
  - Définition de sa sphère d'intervention avec son hiérarchique dans une relation de confiance réciproque
- Connaître son manager pour améliorer sa collaboration
- Identification de son mode de fonctionnement
  - Ses exigences professionnelles
  - Négociation d'une situation conflictuelle
  - Représentation du manager
- Techniques relationnelles et d'organisation
  - Être la mémoire et le support du manager
  - Relayer l'information
  - Gestion du manager pressé
  - Choix du moment opportun pour communiquer
  - Gestion des imprévus
  - Travail dans l'urgence

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d’un QCM en fin de formation.

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

OBJECTIFS

- Identifier ses ressources internes pour gérer son trac
- Améliorer sa maîtrise et son assurance dans les situations de prise de parole
- Développer un style personnel valorisant
- Convaincre son public
- Utiliser des outils pour préparer une intervention en fonction de son auditoire et de son objectif
- Savoir régler sa voix pour être entendu et compris
- Organiser et valoriser ses idées, ses arguments
- Maîtriser des techniques de communication non-verbale pour supporter et appuyer son message

PUBLIC

Tout agent amené à prendre la parole en public pour présenter, exposer, convaincre, répondre aux questions face à un auditoire

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

3 jours

METHODES PEDAGOGIQUES

- Brèves mises en situation
- Échange d'expériences
- Jeux de rôles
- Conseils individualisés du formateur
- Autoscopie

PROGRAMME

- Évaluation de son style
- Gestion des émotions et du trac
- Développement de la confiance en soi, dépassement de ses inhibitions
- Comportement de l'orateur
  - Rythme, ton, attitudes justes
  - Le non-verbal : la respiration, la voix, le regard, la gestuelle, l'espace
- Préparation physique à la prise de parole : présence et énergie
- Maîtrise de la respiration et du timbre de la voix
- Les différents registres et règles de la communication
- Les fonctions essentielles de la parole
- Techniques d'argumentation et de conviction : intéresser et capter l'auditoire
- Accroche de l'écoute
- Outils pour réagir dans les situations délicates : imprévu, opposition, adhésion
- Gestion du temps et de l'espace

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.

PREVENIR LES VIOLENCES VERBALES AU TELEPHONE

OBJECTIFS

- Organiser au mieux les conditions de ses communications téléphoniques
- Savoir établir la relation en début d'entretien
- Repérer les types d'interlocuteurs difficiles et leurs caractéristiques comportementales
- Appliquer des techniques pour gérer les différentes situations difficiles avec professionnalisme
- Adopter les techniques de désamorçage des tensions
- Maîtriser des techniques susceptibles de contenir, traiter, gérer puis interrompre une situation violente

PUBLIC

Tout agent amené à répondre régulièrement au téléphone

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

2 jours

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Présentation d'outils
- Exercices progressifs
- Partage d'expériences
- Autodiagnostics
- Jeux de rôles
- Simulations

PROGRAMME

- Spécificités de la communication téléphonique
- Identification de son interlocuteur et de ses attentes
- Les automatismes et les formulations positives : pratiquer courtoisie et fermeté
- Les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie
- La prise en charge d'un interlocuteur difficile
- La gestion du stress lors de communications difficiles
- La production d'une information précise, neutre et factuelle
- La prévention et la gestion des agressions verbales et des situations conflictuelles

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.

CONDUIRE UNE REUNION

OBJECTIFS

- Connaître les concepts de base d'organisation d'une intervention et la systémique des groupes
- Animer efficacement un groupe de travail
- Gérer les différentes personnalités
- Maîtriser les techniques d'animation et les adapter au contexte de la réunion
- Obtenir la participation active des membres
- Conclure et effectuer le suivi de réunion

PUBLIC

Agents chargés de conduire des réunions

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

2 jours

METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés théoriques
- Apports méthodologiques
- Étude de cas
- Exercices progressifs sous forme ludique
- Mises en situation

PROGRAMME

- Notions de base
  - Les attitudes
  - Les fonctions dans un groupe
  - Les rôles et statuts de chaque participant
  - Les émotions du groupe
  - Processus psychologiques liés aux groupes
- Typologie des réunions
- Différentes étapes d'une réunion et leur préparation
- Rôle de l'animateur
- Fonctions internes de production, facilitation, régulation des réunions
- Préparation de participation à des réunions
- Styles de leadership et conditions de son exercice dans une réunion
- Techniques d'animation : centrées sur le fonctionnement du groupe et sur la réalisation de la tâche
- Gestion des différences de point de vue avec les autres et entre les autres

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.

GERER SON STRESS ET SES EMOTIONS

OBJECTIFS

Objectifs généraux

- Débusquer les racines du mal être, en comprendre les raisons et trouver des solutions adaptées à soi même
- Améliorer les relations au sein de l'équipe et/ou de la structure
- Devenir autonome pour gérer le stress du quotidien

Objectifs pédagogiques

- Identifier les facteurs stresseurs
- Prendre conscience de son fonctionnement, de son environnement et de leurs impacts sur son quotidien
- Mettre en place des moyens et des techniques pour mieux appréhender et vivre son stress

PUBLIC

Ouvert à toute personne faisant difficilement face au stress

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours + 1 jour retour d'expérience

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation Action axée sur de nombreux échanges entre participants. Apports théoriques alternés par des exercices (individuels, en binôme, en groupe) et des questionnaires permettant une réflexion sur son mode de fonctionnement appuyés par des techniques permettant de corriger ses habitudes.

Formation basée sur le respect de chacun et donc sur une écoute active. L'essentiel étant que chacun trouve des clés pour gérer SON stress et ce, de façon PÉRENNE.

Livret pédagogique proposé à chaque participant.

Un questionnaire préparant à la formation est envoyé aux participants.

Un « crédit mails » est octroyé à chaque participant pour un accompagnement personnalisé entre les deux périodes et après la formation.

PROGRAMME

Définition du stress et des émotions

- Qu'est ce que le stress ? Les émotions ?
- Les relations entre stress et émotions
- Les mécanismes du bon et du mauvais stress
- Les conséquences physiologiques, psychologiques et comportementales

Auto évaluation de son niveau de stress

- Se positionner : suis-je en phase d'alerte, de résistance ou d'épuisement ?
- Quelles sont les sources de mon stress : internes ou externes ?
- Est-ce que je me complais dans mon stress ?

Gérer son stress

- Une démarche personnelle :
  - Prendre conscience de ses sources de stress
  - Se donner les moyens : quels objectifs me fixer pour maîtriser mon stress ?
- Mettre en application : quelles techniques face au stress du quotidien ?
  - Guides d'analyse de situations stressantes
  - Passer des pensées stressantes aux pensées alternatives
  - 5 principes pour réussir à inverser la tendance
  - Renforcer les capacités à faire face : le stress bienfaisant
  - Les exercices de respiration : 5 exercices faciles à maîtriser pour un bien être efficace et rapide
  - L'hygiène de vie
  - Les astuces anti-stress
- Mettre en application : quelles techniques face au stress chronique ?
  - Débusquer ses croyances limitantes
  - Être en accord avec ses valeurs
  - Développer la confiance en soi pour vivre mieux son quotidien
  - Réussir à exprimer ce que l'on ressent en utilisant des techniques de communication simples

Savoir développer son intelligence émotionnelle

- Repérer son niveau de conscience émotionnelle
- Identifier les effets produits chez soi des émotions de base (colère, peur, joie, tristesse) et des émotions mêlées (jalousie, honte, culpabilité…)
- Savoir exprimer ce que l'on ressent en canalisant ses émotions
- Savoir développer l'empathie et l'interactivité émotionnelle

Les engagements gagnants

- Étapes personnelles à franchir
- Cheminement pour réussir à tenir ses engagements
- Bénéfices acquis

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.

LE MANAGEMENT DES EQUIPES

OBJECTIF

Aborder les différentes facettes relationnelles et rationnelles de l'encadrement de collaborateurs

PUBLIC

Toute personne gérant ou étant amenée à gérer une équipe

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE

3 jours

PROGRAMME

- Introduction
  - Les bonnes dispositions mentales
  - Les styles de management
  - Qu'est-ce qu'une équipe
  - Leadership et autorité
- Le recrutement : éléments fondamentaux
  - La formation
  - La motivation : les différents leviers
  - La reconnaissance : principes de bases
- La communication : Individuelle / de groupe ; formelle / informelle
  - L'animation de groupe
  - La gestion des réunions : efficacités et productivité
  - L'entretien d'évaluation : un moment privilégié.
- La gestion des conflits (manager/collaborateur, et entre collaborateur)
  - L'organisation : principes
  - Les objectifs : quantitatifs, qualitatifs, individuels, de groupe, etc.
  - La planification
  - Le pilotage
  - La délégation : principes et limites
- Les propres actions du manager
- Les processus d'amélioration (entreprise, collaborateurs, soi-même)

EVALUATION DES ACQUIS

Les acquis seront évalués à partir d'un QCM en fin de formation.