



EB2MCRIA

DUCTILE

Maîtriser la gestion des critiques et ajuster sa communication

Menu Bistronomique

100%
Distanciel

Comment faire des critiques, un levier de progrès !

Dans un monde où les opinions fusent à une vitesse vertigineuse, savoir naviguer à travers les critiques est essentiel. Ce programme est conçu pour vous armer de notions simples et nécessaires au travers de quatre modules distincts et complémentaires.

Prêt(e) à transformer les critiques en opportunités de croissance ?

Objectifs Pédagogiques

- Distinguer une critique d'une plainte et le cas échéant remobiliser une dynamique constructive
- Traiter la critique positivement
- Créer les conditions favorables à la prise en compte de mes remarques

Séquençage du parcours

- Recevoir et traiter une critique
- S'appuyer sur l'intelligence émotionnelle
- Émettre une critique constructive
- Adapter ses propos en fonction de son interlocuteur

Public : Agent de maîtrise - Encadrant de proximité

Effectifs : Minimum 5 personnes / Maximum 10 personnes

Modalités d'intervention

Présentiel	<input type="checkbox"/>
Classes virtuelles (CV) ¹	<input checked="" type="checkbox"/>
E-Learning	<input checked="" type="checkbox"/>
Supervision	<input checked="" type="checkbox"/>

Session

Intra Inter

Prérequis / Moyens

Aucun / Ordinateur multimédia ou tablette. Accès internet haut débit

Configuration salle d'animation

Non concerné

Horaires

Dates et horaires des 3 classes virtuelles à convenir

TOTAL

8h40min

Durées d'apprentissage²

Présentiel : Non concerné

CV: 3h30min

E-learning²: 5h10min

Modalités pédagogiques		
Avant	Pendant	Après
<ul style="list-style-type: none"> • Sondage pour s'auto-positionner 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutoriels vidéo - Autodiagnostic / Quiz d'ancrage mémoriel - Exercices pratiques - 3 classes virtuelles de mise en pratique 	<ul style="list-style-type: none"> • Supports pédagogiques PDF • Questionnaire d'évaluation à froid



Points forts de cette formation

- Des classes virtuelles pour soutenir les participants et répondre aux situations spécifiques
- Tutoriels vidéo de qualité d'une durée moyenne de 2min30 pour un apprentissage progressif
- Supervision à chaque étape importante d'avancement du participant

Satisfaction / Témoignage

- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation, puis à froid 3 semaines après la fin de la formation
- Nouveau programme... témoignages en attente



Moyens de suivi de l'exécution de l'appréciation des résultats de la formation

- Fichier des supports de formation sous format Pdf
- Attestation de formation
- Feuille d'émarginement
- Certificat de réalisation



2.900 € HT par session

(soit 3.480 € TTC)

² Estimatif fonction de l'avancement et participations aux dispositifs distanciels



DETAIL DE LA FORMATION PAR SEQUENCE

	Séquence 1 CLASSE VIRTUELLE (Dates et horaires à convenir)	Durée 1h15min
<ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la formation / Vérification des connexions • Présentation du dispositif et 1ers apports pédagogiques <ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux questions des participants • Mises en pratique / situation débriefées en lien avec le parcours 		

	Séquence 2 RECEVOIR ET TRAITER UNE CRITIQUE	Durée 1h20min FCom1.1			
Questions : <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qui rend le traitement d'une critique si délicat ? - Comment évaluer si une plainte est justifiée ? - Une critique agressive est-elle acceptable et mérite-t-elle une réponse ? 		Livrables : <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les mécanismes permettant de sortir d'une critique de façon responsabilisante (ou de la balayer...) - Une méthodologie simple et accessible à pratiquer pour progresser 			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #C0C0C0; text-align: left; padding: 5px;">Notions</th> <th style="background-color: #A0D0A0; text-align: left; padding: 5px;">Modalités Pédagogiques</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - Influence des réflexes de survie - Nécessaire vigilance à propos des opinions - Un état d'esprit à développer </td> <td style="padding: 5px;"> Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ Repérer le contenu « opinion » ◊ Outil SOF ◊ Questionnement et reformulations pour rendre explicite ◊ Questions d'ouverture responsabilisante Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel ⇒ Appel à rédaction d'une situation vécue en ayant recours aux outils et méthodes partagées </td></tr> </tbody> </table>		Notions	Modalités Pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Influence des réflexes de survie - Nécessaire vigilance à propos des opinions - Un état d'esprit à développer 	Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ Repérer le contenu « opinion » ◊ Outil SOF ◊ Questionnement et reformulations pour rendre explicite ◊ Questions d'ouverture responsabilisante Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel ⇒ Appel à rédaction d'une situation vécue en ayant recours aux outils et méthodes partagées
Notions	Modalités Pédagogiques				
<ul style="list-style-type: none"> - Influence des réflexes de survie - Nécessaire vigilance à propos des opinions - Un état d'esprit à développer 	Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ Repérer le contenu « opinion » ◊ Outil SOF ◊ Questionnement et reformulations pour rendre explicite ◊ Questions d'ouverture responsabilisante Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel ⇒ Appel à rédaction d'une situation vécue en ayant recours aux outils et méthodes partagées 				

Évaluation des compétences : Quiz digitalisé

	Séquence 3 S'APPUYER SUR L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	Durée 1h20min FCom1.2			
Questions : <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qu'est l'intelligence émotionnelle, où sont ses enjeux et comment fonctionne-t-elle ? - Comment se fait-il que certaines personnes soient particulièrement à l'aise dans des relations ou des situations « inconfortables » ? 		Livrables : <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'influence des émotions dans mes comportements et mes interactions - Les modalités permettant de travailler, développer et tirer parti de l'intelligence émotionnelle 			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #C0C0C0; text-align: left; padding: 5px;">Notions</th> <th style="background-color: #A0D0A0; text-align: left; padding: 5px;">Modalités Pédagogiques</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - L'origine et le rôle des émotions - Les messages délivrés par les émotions - Les émotions fruit d'un apprentissage / Messages contraints - Le triangle de Beck </td> <td style="padding: 5px;"> Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Vidéos de curation Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ 4 étapes pour entraîner son intelligence émotionnelle ◊ Agir pour apprendre, et réguler Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Autodiagnostic « Messages contraints » ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel </td></tr> </tbody> </table>		Notions	Modalités Pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - L'origine et le rôle des émotions - Les messages délivrés par les émotions - Les émotions fruit d'un apprentissage / Messages contraints - Le triangle de Beck 	Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Vidéos de curation Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ 4 étapes pour entraîner son intelligence émotionnelle ◊ Agir pour apprendre, et réguler Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Autodiagnostic « Messages contraints » ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel
Notions	Modalités Pédagogiques				
<ul style="list-style-type: none"> - L'origine et le rôle des émotions - Les messages délivrés par les émotions - Les émotions fruit d'un apprentissage / Messages contraints - Le triangle de Beck 	Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief Vidéos de curation Outils / Méthodes (transmission) <ul style="list-style-type: none"> ◊ 4 étapes pour entraîner son intelligence émotionnelle ◊ Agir pour apprendre, et réguler Exercices pratiques / production <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Autodiagnostic « Messages contraints » ⇒ Quiz d'ancrage mémoriel 				

Évaluation des compétences : Quiz digitalisé



Séquence 4
CLASSE VIRTUELLE
Durée 1h00min
(Dates et horaires à convenir)
• Réponse aux questions des participants
• Mises en pratique / situation débriefées en lien avec le parcours

Séquence 5
ÉMETTRE UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE
Durée 1h30min
FCom 1.3
Questions :
- Lorsque je suis énervé, comment exprimer une critique responsable et responsabilisante sans travestir mes ressentis ou propos ?
- Comment obtenir une action correctrice sincère ?
Livrables :
- Les pièges et vigilances classiques à intégrer avant de critiquer
- Des outils et méthodes pour exprimer une critique constructive

Notions	Modalités Pédagogiques
- Ce qu'est et implique une critique - Fonctionnement cérébral face au négatif - Les mots « gâchettes » - Communication positive	<ul style="list-style-type: none">• Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief <p style="text-align: center;">Outils / Méthodes (transmission)</p> <ul style="list-style-type: none">◊ L'essentiel de la communication positive◊ Exprimer ma critique et engager dans l'action au travers d'une seule question◊ Méthode DESC◊ Questions d'ouverture responsabilisante <p style="text-align: center;">Exercices pratiques / production</p> <p style="color: red;">⇒ Quiz d'ancre mémoriel</p>

Évaluation des compétences : Quiz digitalisé

Séquence 6
OPTIMISER MA COMMUNICATION
Durée 1h00min
xxx
Questions :
- Suis-je en capacité d'identifier, décrire et anticiper des réactions de mes interlocuteurs ?
- Comment expliquer que ma dynamique interactionnelle soit efficace avec certains, et compliquée avec d'autres ?
Livrables :
- Prendre conscience de mes préférences interactionnelles selon mon contexte
- Adapter mes propos en fonction du profil de mon interlocuteur

Notions	Modalités Pédagogiques
- La grille de lecture de la méthode Disc - Les logiques de chaque profil	<ul style="list-style-type: none">• Tutoriels d'apports théoriques, d'illustration, de débrief <p style="text-align: center;">Outils / Méthodes (transmission)</p> <ul style="list-style-type: none">◊ L'analyse comportementale de Marston◊ Logiques de chaque profil◊ Méthodes d'approche pour chaque profil <p style="text-align: center;">Exercices pratiques / production</p> <p style="color: red;">⇒ Autodiagnostic « DISC » ⇒ Exercice pratique ⇒ Quiz d'ancre mémoriel</p>

Évaluation des compétences : Quiz digitalisé



	Séquence 7 CLASSE VIRTUELLE	Durée 1h15min
(Dates et horaires à convenir)		
<ul style="list-style-type: none">• Réponse aux questions des participants• Mises en pratique / situation débriefées en lien avec le parcours• Clôture de la formation		

PROFIL DE L'INTERVENANT : ANIMATION 100% DISTANCIELLE

Fort de 20 années d'expérience dans des fonctions managériales et formateur depuis 2016, Julien Dano est un expert en management qui maîtrise les modalités distancielles. Ayant finalisé un Master 2 en intelligence collective à l'université de Cergy Pontoise, il adopte une approche interactionnelle, stratégique et paradoxale. Il réalise ses propres vidéos et parcours pédagogiques, intégrant des temps synchrones et asynchrones pour une expérience d'apprentissage complète. Ses interventions distancielles sont dynamiques, interactives et pragmatiques, favorisant l'appropriation de stratégies relationnelles nouvelles. En toute bienveillance, il suscite des débats pour déstabiliser les champs perceptifs et permettre l'évolution des pratiques et comportements. Sa méthode non normative et son engagement à rester à la pointe des évolutions sociétales garantissent une formation efficace, adaptée aux besoins des apprenants et à leur contexte professionnel.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire en nous contactant par mail (julien.dano.pro@gmail.com). Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Une inscription est possible jusqu'à 14 jours ouvrés avant le début de la formation.

L'inscription est réputée acquise lorsque le contrat ou la convention de prestation est retournée signée.

Pour tout projet de formation en intra ou hors calendrier prévisionnel, notre équipe s'engage à le mettre en œuvre dans un délai inférieur à huit semaines.

REFERENT DE LA FORMATION :

Pour tout renseignement et inscription veuillez contacter **Julien Dano** :

- julien.dano.pro@gmail.com
- 06 46 68 35 66



DATES DE LA FORMATION (INTRA) :

Le module présenté est formulé en « intra ». Les dates mentionnées dans le contrat/convention sont celles qui ont été définies avec le client prescripteur et/ou coordinateur de cette action.

Pour toute demande ou question concernant le contenu ou le déroulement de cet accompagnement, merci de prendre contact avec nous par mail (julien.dano.pro@gmail.com). Votre demande sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés.

ACCESSIBILITE / HANDICAP:

Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap. Toutefois, notre référent en la matière Julien Dano (julien.dano.pro@gmail.com – 06.46.68.35.66), se tient à votre écoute pour évaluer la faisabilité de votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements nécessaires et possibles.