



Public et Pré-requis

Cadre & Employé en contact avec le public dans l'exercice de sa fonction

Conditions de réalisation

Groupe de 12 personnes (maxi)

Modalités d'organisation et délais d'accès

Intra : Délai en fonction des demandes et besoins du client

Inter : 1 mois sous réserve d'avoir un effectif minimum de 5 personnes

Lieu

Intra : En vos locaux

Inter : En nos locaux situés à Andrézieux Bouthéon

Formateurs

Formateur spécialisé en analyse du comportement et en gestion des émotions dont le CV est validé par les donneurs d'ordres.

Méthode pédagogique

Approche Par les Compétences (A.P.C)
Exercices de simulation / Mises en situation
Jeux de rôles
Mise en situation professionnelle

Validation

Mise en situation professionnelle : le formateur organisera une simulation que le stagiaire peut résoudre à son niveau, lors de celle-ci le stagiaire devra mettre en œuvre les compétences acquises.

Évaluation

Cette action fera l'objet d'une évaluation finale permettant de mesurer les acquis professionnels du stagiaire à l'issue de la formation.

Durée

Une journée de formation = 7 heures

Formation : de 1 à 2 jours

Adaptation de réalisation suivant analyse et immersion terrain en amont.

FORMATION :

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

GESTION DES ÉMOTIONS ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Formation et sensibilisation N°1

Programme provisoire réalisé par Ljubitzka Kouris pour Dom Formation

OBJECTIFS

Développer son intelligence émotionnelle et accroître son efficacité relationnelle vis-à-vis de ses clients et de ses équipes.

Adopter les bons réflexes et comportements dans des situations d'inconfort et de conflit.

Comprendre les dynamiques humaines qui sous-tendent des relations en tension et comment rétablir le bon équilibre.

Développer une écoute de qualité : appréhender et pratiquer des techniques d'écoute et reformulation.

Faire attention aux écueils à éviter et aux points de vigilance dans les différentes techniques

PROGRAMME

Introduction générale aux émotions

Utilité et fonction des émotions

Le carré de Goleman

Gestion des émotions sur le lieu du travail

Techniques de respiration

Posture physique

Posture mentale : affirmation de soi

Que-est que c'est

Comportements à adopter

Ce qu'il faut éviter de faire ou dire

S'exercer à l'affirmation de soi

Le triangle dramatique de Karpman

Rôles : victime, persécuteur, sauveur

Les bénéfices d'être une victime, un sauveur, un persécuteur

Comment sortir des rôles ?

Utiliser une communication efficace et constructive

Les 4 étapes de l'écoute active :

- Rester silencieux et éviter la contre-argumentation
- Apprendre à questionner
- Faire preuve d'empathie
- Reformulation

Proposition de solutions

Éléments de communication horizontale

DOCUMENTS DELIVRES

- Attestation de formation
- Certificat de réalisation envoyé au donneur d'ordre