

Formation et sensibilisation N°1

Programme provisoire réalisé par Ljubitza Kouris pour Dom Formation

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)

Organisation

Intra et/ou Inter

Méthode pédagogique

Approche Par les Compétences (A.P.C)

Exercices de simulation / Mises en situation

Jeux de rôles

Mise en situation professionnelle

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 2 à 3 jours

Adaptation de réalisation suivant analyse terrain en amont.

DOM FORMATION

Rond-Point Auguste Colonna
Immeuble Le Diamant – 42160
Andrézieux Bouthéon

SIRET 814 357 786 00049 – APE
8559 A

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

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

Eléments de communication horizontale