



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

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