



Communication et gestion des émotions

Version du 16/02/2024

PREREQUIS ET PUBLIC

Tout public

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Détecter ses émotions et effets de stress pour les gérer en situation de communication
- Développer de l'empathie et construire une relation sincère lors d'un échange difficile
- Acquérir des outils concrets pour trouver un équilibre relationnel plus efficace

PROGRAMME DE FORMATION

S'observer en situation difficile

- Repérer et nommer ses comportements spontanés
- Observer et devenir conscient de ce qu'on perçoit et ressent
- Reconsidérer sa façon d'écouter et de s'exprimer

Comprendre les autres

- Décoder les messages cachés dans les gestes et paroles de vos interlocuteurs
- Reconnaître les jeux de pouvoir et comprendre leurs mécanismes pour en sortir
- Savoir communiquer à l'autre qu'il a été entendu

Expérimenter la communication bienveillante et ses bénéfices

- Définir ses objectifs
- Savoir s'exprimer avec assertivité
- Différencier ses sentiments de ses interprétations et jugements
- Gérer ses émotions et celles d'autrui
- Favoriser un dialogue sincère, authentique et respectueux
- Rechercher ensemble avec ouverture, respect et bienveillance une solution créative de coopération
- Formuler les engagements et demandes nécessaires pour permettre à chacun de contribuer au dénouement de la situation

METHODES PEDAGOGIQUES

Une formation interactive utilisant des médias digitaux pour favoriser les échanges entre stagiaires. Une formation présentielle personnalisée avec une mise en pratique de la communication bienveillante appliquée à sa propre situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des compétences des stagiaires par le formateur
- Evaluation à chaud à l'issue des 2 journées de formation par les stagiaires
- Evaluation à froid après 6 mois par les stagiaires
- Retour formateur

LIEU ET DÉROULEMENT DE LA FORMATION ET DURÉE

- Formation de : 15,00 heures ou 2 jours
En présentiel dans les locaux de l'organisme de formation ou chez le client.

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 427
- Taux d'assiduité : 76%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 94%

ACCESSIBILITÉ

Pour toute demande d'aménagement nécessaire au bon déroulement de la formation pour tous, vous pouvez contacter notre référent handicap :

Léa Ménager , **07 62 50 71 95** [lmenager@fglearning.fr](mailto:lménager@fglearning.fr)

CONTACT

FG LEARNING (First Group)
63, avenue de Villiers 75017 Paris
Mail : contact@firstgroup.fr
<https://www.fglearning.fr/>