



INTRA : 3 990 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK089



## PUBLIC CIBLE

- Tout public



## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



## DURÉE DE LA FORMATION

- 2 jours ( 14 heures)



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Observer et comprendre ses comportements et émotions en situations difficiles
- Développer des compétences en communication bienveillante et assertive
- Acquérir des techniques pour gérer ses émotions et favoriser un dialogue sincère et respectueux

firstgroup  
spark  
CONSEILS & FORMATION

## Programme

- **Observation et Compréhension de ses comportements**
  - Repérer et nommer ses comportements spontanés
  - Observer et devenir conscient de ce qu'on perçoit et ressent
  - Auto-observation et journal des émotions
- **Reconsidérer sa façon d'écouter et de s'exprimer**
  - Techniques d'écoute active et empathique
  - Reformulation et validation des émotions de l'autre
- **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
- **Communiquer à l'autre qu'il a été entendu**
  - Techniques de feedback positif
  - Importance de la reconnaissance et validation des émotions
- **Définir ses objectifs de communication**
  - Clarification des objectifs personnels et professionnels
  - Définir des objectifs clairs et atteignables
- **S'exprimer avec assertivité**
  - Principes de l'assertivité
  - Différencier ses sentiments de ses interprétations et jugements
- **Gérer ses émotions et celles d'autrui**
  - Techniques de régulation émotionnelle
  - Stratégies pour gérer les émotions fortes chez soi et chez les autres
  - Pratiques de relaxation et de recentrage
  - Stratégies de résolution de conflits
- **Rechercher ensemble une solution créative de coopération**
  - Méthodes de brainstorming collaboratif
  - Formuler les engagements et demandes nécessaires pour permettre à chacun de contribuer au dénouement de la situation



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 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 ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

## PROFIL DE L'INTERVENANT :

- Consultants formateurs experts en communication

## REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

## NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2022 et 2023 : 427
- Taux d'assiduité : 76%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 94%

## CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : [contact@firstgroup.fr](mailto:contact@firstgroup.fr)

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>