

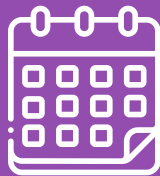
# FORMATION

## COMMUNICATION EFFICIENTE

98%  
de clients très satisfaits



2 jours dispensés en continu  
ou sous forme de demi-journées.



Dates de la prochaine session :  
formation sur demande



Disponible sur toute la France  
in situ, sur nos lieux de  
formation ou à distance



• 1500€/jour

Plusieurs financements possibles  
(fonds propres, prise en charge  
OPCO (Opérateurs de  
Compétences))

Cette formation ne nécessite pas de prérequis : Chefs d'entreprise, cadres, salariés, tous types d'entreprise

## OBJECTIFS

# Objectifs

- **Établir des relations** constructives en toutes circonstances, **en stabilisant les émotions d'autrui** (et les siennes en propre)
- **Développer des automatismes** pour concentrer toutes les conditions de réussite dans la pratique **visant à placer la stabilisation des émotions** comme la base de toute relation humaine.
- Savoir **identifier le bon, le mauvais stress** et les **mécanismes sous-jacents**
- **Communiquer** efficacement
- **Comprendre** ce qu'est l'**intelligence émotionnelle**, et **comment la développer**
- **Maîtriser les techniques de gestion du stress** pour avoir une réponse adaptée



## COMPÉTENCES VISÉES

# Compétences visées

- **Connaître les fondamentaux** quant à la stabilisation des émotions
- **Connaître les 3 règles d'or de la communication**
- **Identifier les pièges de la communication**
- **Mettre en pratique quotidiennement l'«accusé-réception»**
- Pratiquer la **méthodologie de la pince**
- **Gérer les émotions d'autrui**
- **Connaître l'impact** que peuvent avoir les **émotions sur la performance**
- **collective et individuelle**
- **Développer sa conscience émotionnelle**

# 01

# PROGRAMME

# 02

## MODULE 1

### La communication

- **L'importance de la communication**
- **Les règles d'or de la communication**  
Les principes fondamentaux de la communication claire et concise. Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour une meilleure compréhension.
- **Les pièges de la communication**  
Identifier et éviter les obstacles courants à une communication efficace. Techniques pour favoriser une communication ouverte et constructive.
- **La différence entre la sympathie, la compassion et l'empathie**  
Comprendre les nuances entre ces concepts et leur application dans un contexte professionnel. Pratiquer l'empathie pour améliorer les relations et la compréhension mutuelle.

**Atelier 1:** Identification sur les papiers distribués les types de piège de la communication.

**Retour d'expérience atelier 1**

## MODULE 2

### Stabilisation des émotions

- **Vidéo : « Et tout le monde s'en fout » - Les émotions**  
Visionnage d'une vidéo informative sur les émotions et leur impact. Discussion et réflexion sur les différentes émotions au travail.
- **Pourquoi les émotions ?**  
Comprendre les fonctions et les significations des émotions. L'influence des émotions sur le bien-être et la performance professionnelle.
- **Les différentes émotions**  
Explorer les émotions courantes telles que la joie, la tristesse, la colère, etc.
- **Les réactions face aux émotions**  
Comprendre les différentes réactions face aux émotions, comme la fuite ou la confrontation.
- **Le concept de la pince et l'accusé-réception**  
Pratiquer la technique de la pince et de l'accusé réception pour favoriser une communication constructive.

**Atelier 2:** Mise en situation réelle de stabilisation des émotions d'autrui par un collaborateur.

- Restitution
- Discussions en groupe pour partager les observations et les apprentissages issus de l'atelier.

**Retour d'expérience atelier 2**

### Modalités d'accès



La formation est élaborée et mise en place à partir du brief client ou d'un diagnostic personnalisé, permettant de définir précisément vos besoins et d'adapter le contenu aux objectifs spécifiques de votre entreprise.



L'ensemble de nos formations est conçu pour être accessible aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est à votre écoute pour adapter le parcours en fonction de vos besoins spécifiques.

### Méthodes pédagogiques



- Une partie théorique, soutenue par des supports et fiches méthodes, enrichie d'échanges interactifs et d'exemples concrets issus de divers secteurs.
- Des ateliers pratiques et mises en situation basés sur des cas réels du terrain.
- Un accompagnement individualisé, adapté aux besoins de chaque participant.

### Modalités d'évaluation



Le formateur suit et évalue la progression pédagogique des participants tout au long de la formation à l'aide de QCM, de mises en situation et de travaux pratiques.

Les participants complètent également un test de positionnement en amont et en fin de formation pour valider les compétences acquises.

### Contactez-nous

04 68 37 41 38  
940 Avenue Eole-TechnoSud 2 66100 Perpignan  
SIRET: 80203176500034  
DA: 91660190066



### Alix Vie

Fondatrice et Directrice d'OptimalISE  
alix.vie@optimalise-conseil.com