MENTORIEL
Formation professionnelle

COMMUNICATION RELATIONNELLE ET INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Écoute, affirmation de soi, émotions et posture professionnelle · Formation MENTORIEL

DURÉE	PARTICIPANTS	TARIFS
14 heures - 2 jours consécutifs	4 à 10 stagiaires	Inter : 690 € / personne, net de taxe
Présentiel - inter / intra	Tous les salariés, tous secteurs	Intra : 2 600 € / groupe, net de taxe

▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif principal

Mieux se comprendre et mieux comprendre les autres pour travailler ensemble sereinement : écouter vraiment, reconnaître et réguler ses émotions, dire les choses avec respect et fermeté, et adopter la posture professionnelle qui convient à chaque interlocuteur, client, collègue ou responsable. Des principes simples, travaillés jusqu'à devenir des réflexes : on écoute sans couper, on reformule au lieu d'interpréter, on ne juge pas.

Public visé : tout salarié, quel que soit son poste : accueil, vente, service, administratif, équipes de terrain, encadrement.

Prérequis : aucun.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

→ Pratiquer l'écoute active : attention, questionnement, reformulation.
→ Repérer ses biais cognitifs et distinguer faits, interprétations et émotions.
→ Nommer ses émotions avec précision grâce à la palette des émotions, comprendre celles des autres et les réguler.
→ S'affirmer avec respect : demander, refuser, exprimer un désaccord.
→ Donner et recevoir une critique de manière constructive.
→ Adapter sa posture professionnelle à l'interlocuteur et à la situation.

▪ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

JOUR 1 - Écouter et comprendre les émotions

Matin · 3 h 30 Accueil et positionnement ; ce qui se joue dans un échange : mots, ton, gestes, silences ; filtres et biais cognitifs : première impression, confirmation, généralisation, projection, attribution, et leur effet sur notre écoute et nos jugements ; écoute active : présence, silence, questions ouvertes, reformulation ; faits, opinions, ressentis. Méthode : exercices d'écoute en binôme, échanges sur des situations vécues.

Après-midi · 3 h 30 Intelligence émotionnelle : la palette des émotions, des émotions de base à leurs nuances et à leurs intensités, pour enrichir son vocabulaire émotionnel ; messages et signaux des émotions dans le corps ; repérer ses déclencheurs ; comprendre l'émotion de l'autre sans s'y laisser emporter ; réguler : respiration, prise de recul, différer sa réponse ; émotions, fatigue et stress au travail. Méthode : autodiagnostic, exercices pratiques, études de cas.

JOUR 2 - S'affirmer et ajuster sa posture

Matin · 3 h 30 Affirmation de soi : passivité, agressivité, manipulation, assertivité ; formuler une demande, dire non sans se justifier à l'excès, exprimer un désaccord ; donner une critique (faits, effets, attentes) et recevoir une remarque sans se fermer. Méthode : autodiagnostic d'assertivité, jeux de rôle en salle.

Après-midi · 3 h 30 Posture professionnelle : politesse, présentation, respect du cadre et des personnes ; s'adapter à un client mécontent, à un collègue tendu, à un responsable pressé ; garder son calme sans perdre sa place ; plan de progrès personnel. Méthode : mises en situation à partir des situations apportées par les participants, travail individuel accompagné.

ÉVALUATIONS - Contrôle des acquis

Évaluation : autodiagnostics initiaux, mises en situation observées, quiz de fin de formation, plan de progrès personnel ; appel de suivi à un mois.

▪ MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Moyens et méthodes

· Apports courts et concrets, sans jargon.
· Palette des émotions, fiche repère des biais cognitifs ; autodiagnostics : émotions, assertivité.
· Exercices en binôme, jeux de rôle et cas tirés du quotidien des participants.
· Livret remis à chaque participant ; QR code de suivi administratif et d'émargement.

Évaluation et documents remis

· Mises en situation observées ; quiz de fin de formation.
· Plan de progrès personnel.
· Attestation de fin de formation MENTORIEL ; appel de suivi à un mois.

▪ ACCÈS, FINANCEMENT ET ACCESSIBILITÉ

Modalités d'accès

· Inscription par téléphone ou courriel ; accès sous 3 jours ouvrés après validation du dossier, ou à la prochaine session.
· Présentiel à Ajaccio (Hôtel Campo Dell'Oro) ou en intra-entreprise dans toute la Corse.
· Non éligible au CPF. Prise en charge possible (OPCO, France Travail, Agefiph) sous réserve d'éligibilité et d'accord du financeur.

Accessibilité et contact

· Aménagements PSH étudiés au cas par cas avec le référent handicap.
· Référent handicap : Séverine Molinero - 07 87 55 92 75 - contact@mentoriel.com
· Responsable pédagogique : contact@mentoriel.com - réponse sous 72 h ouvrées

Repère : formation conçue par MENTORIEL, ouverte à tous les salariés. Pour les encadrants, elle complète « Management d'équipe » et « Gestion des conflits et amélioration du climat social ». Ce qui se dit pendant la formation reste confidentiel.