

## Mieux se connaître pour mieux réagir

Niveau : Initiation

Durée : 2,0 jour(s) soit 14,0 heure(s)

### Public concerné :

- Professionnels souhaitant développer leurs compétences comportementales

### Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre le rôle des émotions dans les relations interpersonnelles
- Distinguer assertivité, manipulation, agressivité et passivité

### Contenu :

#### Connaitre les émotions et comprendre leur impact dans les relations interpersonnelles

- Identifier les différentes émotions
- Le modèle d'intelligence émotionnelle de Goleman
- L'impact des émotions dans la relation client

#### Développer l'assertivité (affirmation de soi)

- Définir l'assertivité
- Identifier les comportements réactifs (auto diagnostic)
- Comprendre les conséquences des comportements réactifs dans les relations professionnelles
- Optimiser sa posture professionnelle pour s'affirmer
- Savoir demander
- Savoir faire des critiques constructives
- Savoir refuser une critique injustifiée
- La posture professionnelle

## L'intelligence émotionnelle et la physiologie

- Comprendre l'impact de l'hygiène de vie sur les comportements
- Techniques de respiration et de relaxation

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

## Modalités d'exécution

- Formation en présentiel ou Visioformation

## Modalités pédagogiques

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

## Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

## Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Page 2 sur 3

**Association INAFON** – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION ILE-DE-FRANCE** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 60 – Fax : +33 1 53 40 45 61 – Courriel : [iledefrance@inafon.fr](mailto:iledefrance@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

## Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation