

Sensibiliser et initier les personnels de l'accueil à l'intelligence émotionnelle

L'intelligence émotionnelle, qui mesure la valeur de nos qualités intra et interpersonnelles, est cette compétence phare qui ouvre le champ d'un équilibre émotionnel possible, pour accéder à plus de bien-être, se sentir à sa « juste » place et oser la réussite.

Cette forme d'intelligence est devenue une clé indispensable pour laisser entrer en scène notre humanité et assumer nos « vulnérabilités », sans nous desservir. C'est la condition pour pouvoir s'affirmer avec assertivité, pour communiquer avec fluidité et pour accepter l'autre sans jugement.

C'est ainsi une condition à un recrutement efficace, une équipe solide et une vision commune et partagée de la croissance collective.

L'intelligence émotionnelle est aujourd'hui intégrée comme l'une des 10 « softskills » les plus attendues en contexte professionnel.

Elle est aujourd'hui reconnue comme une clé managériale indispensable.

Elle reste à développer pour que chaque individu maîtrise la capacité de mobiliser ses ressources et ses compétences pour faire face aux pressions de l'environnement.

Cette « intelligence », que nous possédons tous, et que nos émotions masquent et démasquent, reste un essentiel pour valoriser nos talents et faire de l'unicité de chacun une richesse collective.

PUBLIC CONCERNE: Personnel d'accueil

PRE REQUIS: Aucun

FORMATRICE: Conférencière, coach professionnelle RNCP et comédienne, membre de l'EMCC (European Mentoring and Coaching Council)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette journée de formation a pour objectifs de sensibiliser et initier les personnels de l'accueil à l'intelligence émotionnelle (pilier de nos postures et de nos comportements) comme une compétence à acquérir et à valoriser, avec des aspects théoriques, ludiques et participatifs et accéder à des outils pour :

- Prendre conscience de leur rôle essentiel « en 1ère ligne »
- Acquérir différentes techniques d'accueil verbales et non verbales
- s'adapter à plusieurs typologies de profils pour communiquer
- Ajuster sa posture et de ses comportements en fonction du contexte et de la situation

Elle répondra aux enjeux essentiels de vos établissements de :

- Générer plus d'optimisme et favoriser les espaces de responsabilité
- Optimiser la qualité des échanges et des relations
- Valoriser les réussites et les « bonnes pratiques »

Au travers d'expériences « surprenantes » et de contenus théoriques, cette formation interactive et impactante emmènera, de jeux en « je », dans le labyrinthe des circuits neurologiques.

LES PLUS VALUES DE CETTE FORMATION A MOYEN ET LONG TERME:

- Re-boosteur son énergie et gagner en bien-être
- Générer plus d'optimisme et favoriser les espaces de responsabilité
- Optimiser la qualité des échanges et des relations Valoriser les réussites et les « bonnes pratiques

DEROULE DE LA FORMATION

Pré test

Quand la communication est question d'émotions !

1 – Changer de regard sur la « communication » pour écouter

- Perception des faits et sens de la réalité
- Ouverture à l'autre et partage de points de vue

2 – Prendre conscience de nos émotions pour réguler

- Influence de nos émotions sur le langage verbal et non verbal
- Fluctuations émotionnelles et « yoyos » de l'humeur

3 – Développer l'empathie pour rester présent à l'autre

- Les facteurs de stress et la gestion de la « colère »
- La technique du « smile appeal » et des états internes positifs

4 – Co-créer un espace de sécurité et de sérénité

- Rapports de force et leadership assertif
- Cohésion d'équipes et principes d'efficacité

Evaluation à chaud

Post test

DUREE

- 7 heures en distanciel ou présentiel / en intra

MOYENS PEDAGOGIQUES

Des exercices pragmatiques et soutenus de cas pratiques et des techniques de communication issues pour la plupart de l'improvisation théâtrale, vous inviteront à entendre les messages de vos émotions, de vos plus grandes peurs à vos plus grands désirs pour accepter votre sensibilité, vous « amuser » avec vos émotions et mieux appréhender l'environnement.

DELAIS D'ACCES

Aucun

N'hésitez pas à nous faire connaître vos besoins spécifiques en contactant notre référent handicap:

Christine DECLERCQ - c.declercq@niceoevent.com