



FORMATIONS CAPSARA

Tous nos programmes de formation peuvent être personnalisés en fonction de vos besoins.

Les formations délivrées par CAPSARA sont proposées en présentiel uniquement, en inter ou intra entreprises, en suivi continu ou discontinu, sur lieux de séminaire/formation ou sur site client.

Intelligence émotionnelle et efficacité interpersonnelle

Formation basée sur l'Elément Humain® de Will Schutz

Public et prérequis

- Managers, consultants, coaches
- Aucun prérequis nécessaire

Objectifs

- A travers l'intelligence émotionnelle, développer ses **capacités comportementales et relationnelles au service de l'efficacité interpersonnelle et collective**
- Intégré le lien entre comportements, ressentis, mécanismes de défense et niveau de l'estime de soi, et leur effet sur l'efficacité interpersonnelle dans les organisations.

Pédagogie

- La méthodologie s'appuie sur **l'Elément Humain de W. Schutz**, approche éprouvée et puissante pour amener des transformations profondes dans les organisations en terme de travail en équipe, leadership, estime de soi et développement du potentiel.
- L'approche utilise cinq portes d'entrée pédagogiques (images, auto-perception, feedback, questionnaires d'autodiagnostic et expériences non verbales), utilisées en alternance avec des apports théoriques, et des séquences de mise en situation, de partage et d'intégration des concepts.

Formatrice

Valérie COMMARET, diplômée d'HEC, en responsabilités managériales pendant 20 ans dans le secteur de l'énergie, formatrice et coach certifiée, et LHEP (Licensed Human Element Practitioner)

Programme

- **Clarifier son rapport à l'ouverture et à la responsabilité** dans les relations
- **Comprendre son comportement** vis-à-vis d'autrui et sa perception du comportement d'autrui à son égard sur les 3 dimensions clefs de la relation: **Inclusion, Contrôle et Ouverture**. Savoir faire un feedback.
- **Comprendre le lien entre comportements et ressentis : Importance, Compétence et Sympathie**. Identifier et gérer les peurs qui provoquent stress et rigidités.
- Mettre en évidence les liens entre comportement et ressenti par rapport aux autres, et comportement et ressenti par rapport à soi-même : concept de soi. Renforcer le niveau de présence et de conscience de ce qui se passe dans l'environnement et en soi pour **contrôler au juste niveau ses réactions à l'environnement professionnel**.
- **Mesurer et accroître l'estime de soi** sachant qu'elle est une des clefs de l'efficacité dans les organisations. Comprendre l'impact sur les rigidités individuelles et les mécanismes de défense, et la manière dont ils peuvent bloquer l'énergie de la relation. Identifier les moyens d'y remédier.
- **Mesurer la compatibilité d'équipe :**
Compatibilité d'atmosphère : effet sur les équipes, explicitation des difficultés à travailler ensemble, prise en compte de la culture d'entreprise. **Compatibilité de rôle** : illustrer et expliciter le processus d'apathie et de confrontation dans les équipes, et les effets sur la rigidité du travail d'équipe.

Durée et dates : 4 jours, dates sur mesure (total 32 heures)

Tous nos programmes de formation peuvent être personnalisés en fonction de vos besoins

Climat et cohésion d'équipe

Formation basée sur l'Elément Humain[®] de Will Schutz

Public et prérequis

- Equipes (naturelles ou projet ou transverses) ayant un challenge à relever collectivement, dans lesquelles existe un intérêt à foisonner les compétences pour plus de performance
- Aucun prérequis. Toutefois une information préalable à l'équipe est nécessaire (1h)

Objectifs

- Développer ses capacités comportementales et relationnelles au service du collectif
- Identifier des leviers visant à créer un climat propice à l'engagement et à la performance collective.

Pédagogie

- La méthodologie s'appuie sur **l'Elément Humain de W. Schutz**, approche éprouvée et puissante pour amener des transformations profondes dans les organisations en terme de travail en équipe, leadership, estime de soi et développement du potentiel.
- L'approche utilise cinq portes d'entrée pédagogiques (images, auto-perception, feedback, questionnaires d'autodiagnostic et expériences non verbales), utilisées en alternance avec des apports théoriques, et des séquences de mise en situation, de partage et d'intégration des concepts.

Programme

- **Clarifier son rapport à l'ouverture et à la responsabilité** dans les relations
- **Comprendre son comportement vis-à-vis d'autrui et sa perception du comportement d'autrui à son égard** sur les 3 dimensions clefs de la relation: **Inclusion, Contrôle et Ouverture**. Savoir faire un feedback.
- **Comprendre le lien entre comportements et ressentis : Importance, Compétence et Sympathie**. Identifier et gérer les peurs qui provoquent stress et rigidités.
- **Mesurer la compatibilité d'équipe**. **Compatibilité d'atmosphère** : effet sur les équipes, explicitation des difficultés à travailler ensemble, prise en compte de la culture d'entreprise. **Compatibilité de rôle** : illustrer et expliciter le processus d'apathie et de confrontation dans les équipes, et les effets sur la rigidité du travail d'équipe.
- **Réaliser un plan d'action d'équipe** en fonction des différents apprentissages

Formatrice

Valérie COMMARET, diplômée d'HEC, en responsabilités managériales pendant 20 ans dans le secteur de l'énergie, formatrice et coach certifiée et accréditée, et LHEP (Licensed Human Element Practitioner)

Durée et dates : 2 jours, dates sur mesure (total 14 heures)

Tous nos programmes de formation peuvent être personnalisés en fonction de vos besoins

Optimiser votre impact client et la qualité de vos relations clients pour les fidéliser durablement

Formation basée sur l'Elément Humain[®] de Will Schutz

Public et prérequis

- Commerciaux, conseillers, responsables de services clients, responsables commerciaux
- Aucun prérequis nécessaire

Objectifs

- Comprendre ce qui motive les décisions de ses clients et susciter leur satisfaction
- **Développer ses capacités comportementales et relationnelles** pour créer les conditions dans lesquelles ses clients se sentent si bien dans la relation qu'ils deviennent des **clients fidèles**
- Décoder ses réactions défensives et celles de ses clients en cas de stress, pour mieux les prévenir et développer une plus grande **flexibilité relationnelle**.
- En équipe (intra) : améliorer également les relations interpersonnelles de travail

Pédagogie

- La méthodologie s'appuie sur **l'Elément Humain de W. Schutz**, approche éprouvée et puissante pour amener des transformations profondes dans les organisations en terme de travail en équipe, leadership, estime de soi et développement du potentiel.
- L'approche utilise cinq portes d'entrée pédagogiques (images, auto-perception, feedback, questionnaires d'autodiagnostic et expériences non verbales), utilisées en alternance avec des apports théoriques, et des séquences de mise en situation, de partage et d'intégration des concepts.

Programme

- **Comprendre les sentiments sous-jacents de nos comportements** dans les interactions avec les autres (Importance, Compétence, Sympathie), et le lien entre comportements et sentiments
- Clients difficiles : Identifier les situations et réactions qui nous mettent en difficulté
- Prendre conscience de nos **réactions défensives** et rigides, et de celles de nos clients, et de la manière dont ils peuvent bloquer l'énergie de la relation.
- Savoir y remédier en nourrissant positivement ses ressentis et ceux de son client
- Mesurer l'impact des différents **niveaux d'écoute** et accroître sa qualité d'**écoute empathique**
- Etre plus pertinent dans son questionnement afin de recueillir les informations permettant d'avancer. Comprendre ce que le client pense et ressent
- Diagnostic, auto-évaluation et plan d'action : Identifier points forts et difficultés individuels et collectifs, et développer des stratégies d'amélioration

Formatrice

Valérie COMMARET, diplômée d'HEC, en responsabilités managériales pendant 20 ans dans le secteur de l'énergie, formatrice et coach certifiée, et LHEP (Licensed Human Element Practitioner)

Durée et dates : 2 jours, dates sur mesure (total 14 heures)

Tous nos programmes de formation peuvent être personnalisés en fonction de vos besoins