



PARCOURS CERTIFIANT

Gérer les émotions dans un contexte professionnel



DURÉE : 3 jours 23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance

PRIX : 1880 € HT (2256 € TTC) **code web PSFG3**

PARTICIPANTS

ENCADREMENT, CHEFS D'ÉQUIPE, ASSISTANT(E)S MANAGER.

COLLABORATEURS AMENÉS À DÉPLOYER TOUTE LEUR INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

COLLABORATEURS DES SECTEURS ÉDUCATIFS, ASSOCIATIFS OU MÉDICO-SOCIAUX.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre l'impact des émotions sur la performance au travail.
- ▶ Décoder le langage non verbal des gestes et des mimiques.
- ▶ Manager ses propres émotions pour manager les émotions de ses partenaires : le management émotionnel.
- ▶ Faire face aux attitudes imprévisibles d'un collaborateur, d'un usager, ou d'un client.

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PSFG3

CLIQUEZ ICI

Programme de la formation

Comprendre les émotions en profondeur

- ▶ Comprendre la puissance des émotions : impact sur les relations, la productivité, la motivation, la qualité des relations, la fluidité de la communication.
- ▶ Développer et déployer son intelligence émotionnelle : mécanismes, conditions, subtilités.
- ▶ Analyser l'éventail des émotions et des sentiments : enthousiasme, déception, tristesse, burn-out, culpabilité, jalousie, peur agressive, colère explosive ou impulsive.
- ▶ Identifier les pensées automatiques qui génèrent des émotions négatives : en finir avec les décisions impulsives en s'initiant à la restructuration cognitive.

Décoder et maîtriser le langage du corps

- ▶ Déchiffrer le langage non verbal des dispositions et des intentions réelles : postures, mimiques, intonations, actes manqués.
- ▶ Utiliser les techniques de relaxation et de cohérence cardiaque : l'auto-régulation.
- ▶ Adopter les bons réflexes en cas de déstabilisation : la gestion du trac, l'intervention en réunion, l'apaisement d'un interlocuteur anxieux ou en colère, la gestion d'un conflit de fond.
- ▶ Expérience pratique de maîtrise de soi : gérer un interlocuteur agressif ou provocateur.

Mettre en pratique le management émotionnel

- ▶ Canaliser ses émotions en entretien ou en réunion : l'anxiété, le trac, la découragement, l'irritabilité.
- ▶ Désamorcer les processus émotionnels en jeu dans un conflit : de la tension à l'emportement.
- ▶ Déjouer les engrenages émotionnels : chantage affectif, racket émotionnel, effet rebond, déni, réactivation
- ▶ Endiguer la submersion émotionnelle : épuisement, sautes d'humeur, susceptibilité agressive.

Gérer les émotions de ses collaborateurs

- ▶ Accueillir les émotions de ses collaborateurs, afin de les transformer en énergie ou en ressources plutôt qu'en handicap, faire preuve d'empathie sans absorber la charge émotionnelle.
- ▶ Développer son intelligence émotionnelle, pour déchiffrer les vrais besoins et les inquiétudes réelles, au-delà des accusations : l'identification des peurs ou des motivations.
- ▶ Gérer les débordements émotionnels, les situations tendues, les réactions disproportionnées.
- ▶ De l'empathie à l'assertivité : s'affirmer en douceur devant un collaborateur, un partenaire, un client, un usager.

+ LA JOURNÉE D'ATELIER DE CERTIFICATION SOFTSKILLS

Déroulement :

- > Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec les outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.
- > Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Certification : Autodiagnostic des compétences managériales

Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation