

# “ Gérer les émotions et la communication relationnelle ”

## Les clés pour des relations professionnelles authentiques

### PROGRAMME

#### Les différentes émotions

- Déterminer l'influence des émotions dans le travail en équipe et l'importance d'une harmonie relationnelle avec ses collaborateurs
- Savoir identifier et reconnaître les différentes émotions
- Attribuer à chaque émotion les réactions rattachées
- Décoder le langage des gestes, les expressions du visage et les intonations de la voix
- Savoir les interpréter
- Percevoir comment et pourquoi elles se manifestent
- Analyser les différents déclencheurs émotionnels
- Percevoir les différents besoins cachés par les émotions
- Savoir les écouter et y répondre de façon concrète

#### Gérer les émotions en situation de travail

- Accueillir l'émotion de l'autre sans rentrer soi-même dans le jeu émotionnel
- Aider et faciliter la personne à exprimer ses besoins, ses ressentis, ses sentiments, identifier ses attentes
- Réagir justement face à la colère, à l'agressivité, à la peur, à la tristesse, à l'inquiétude, à l'exubérance, ...
- Savoir écouter de façon active et empathique
- Avoir les bons réflexes, les « bonnes » réponses face à chaque réaction
- Garder son calme, gérer la bonne distance : technique et pratique



#### Public concerné

*Tous les collaborateurs souhaitant établir des relations à la fois efficaces et harmonieuses avec leur environnement professionnel.*

**Prérequis : aucun**

#### Objectifs

*Améliorer sa communication pour entretenir des relations harmonieuses et productives avec son environnement professionnel.*

*Optimiser sa connaissance de soi et des autres pour améliorer ses relations professionnelles avec ses collaborateurs.*

**Durée : 32 heures réparties sur 2 x 2 jours consécutifs en présentiel / 28h à distance**

**Coût net : 1490 €/pers les 4 jours**

**Modalités et délais d'accès : 48h**





Organisme de formation  
Tél 06 09 13 57 95

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

#### **Les moyens pédagogiques :**

- Tour de table pour recueillir les attentes des participants
- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

#### **L'évaluation des acquis :**

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

#### **La sanction de la formation :**

- Attestation de fin de formation

#### **Les + pédagogiques:**

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de **construire** un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

Nous accueillons tout type de public et sans distinction.

Cependant, si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée.

Afin d'organiser votre venue dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 06.09.13.57.95

**Nous trouverons des solutions pour vous accueillir au mieux.**

### **Exprimer ses émotions**

- Exprimer ses émotions, ses besoins, ses idées avec affirmation et diplomatie ; verbaliser ce que l'on pense, ce que l'on ressent
- S'accepter tel que l'on est : s'apprécier, s'estimer, se valoriser, déterminer son potentiel et ses domaines d'évolution
- S'initier à la CNV : tout dire sans agressivité et en respect de l'autre
- Savoir poser ses limites, savoir dire non : s'affirmer avec diplomatie et conviction
- Retrouver la liberté de dire oui, par choix et non plus par sentiment d'obligation
- Les moyens pour prendre du recul, de retrouver le calme et la maîtrise de soi

### **Faire face aux différentes émotions en situation difficile**

- Prendre conscience de ses propres réactions émotionnelles face à la violence, ses propres pulsions agressives
- Gérer les situations de violence et d'agressivité
- Comprendre et désamorcer les phénomènes d'escalade, éviter la surenchère et garder la bonne distance face aux provocations
- Identifier les attitudes et conduites à adopter
- Rétablir le calme, un rapport de confiance, de communication possible
- Savoir comment aborder les tensions, les situations problématiques et résoudre les conflits
- Envisager le conflit comme source possible d'amélioration relationnelle et fonctionnelle

[www.forma2.eu](http://www.forma2.eu)