

GESTION DES ÉMOTIONS : S'ADAPTER AUX SITUATIONS, PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS, DE STRESS, DE CONFLITS INTERPERSONNELS

FORMER



Comment prendre conscience de ses émotions dominantes en situation professionnelle et comment développer sa capacité à en faire un outil d'adaptation et d'efficacité personnelle ?

On ne laisse pas ses émotions au vestiaire une fois franchies les portes de son entreprise. Le système émotionnel constitue une forme d'intelligence, un « radar » personnel qui repose sur la conscience de soi et des autres, de ses propres ressentis et sentiments et ceux de nos partenaires : hiérarchie, clients, collègues... Bien maîtrisé il permet de développer sa capacité à comprendre les enjeux humains d'une situation de façon à ajuster ses réponses comportementales et ses attitudes, un ensemble de capacités qui facilite en particulier la gestion et la prévention du stress et des conflits.

Personnes concernées / Prérequis

Cette formation s'adresse à tous les professionnels expérimentés ou débutants, exerçant dans les « métiers de la relation », désirant analyser leurs pratiques professionnelles : relations d'accueil/de service, relations de soin/thérapeutiques, relations de pédagogues/éducatives et relations d'accompagnement.

Points clés du programme

Durée : 2 jours

JOUR 1

Analyse des pratiques / Positionnement / Compréhension des situations emblématiques ou qui ne vont pas de soi

- En quoi vos émotions vous gênent-elles et vous aident-elles dans votre travail ? Dans vos relations ?
- La notion de quotient émotionnelle : définitions des composantes (fiche outil), calculer votre coefficient émotionnel, vos atouts et limites compte tenu des situations emblématiques.
- Apports ciblés : définitions des concepts clés pour qualifier/ mettre des mots les situations :
 - Concepts clés : émotions (ce qu'apportent les émotions) et risques,
 - Identifier les différentes émotions et comprendre leurs fonctions, distinguer émotions, sentiments et humeurs,
 - Les principaux mécanismes émotionnels : du déclencheur aux comportements d'adaptation, le trio émotions – pensées – comportements,
 - L'impact des émotions sur la perception, le comportement et les relations.
 - L'intelligence émotionnelle : le modèle de Bar On.
 - Notion de style personnel qu'il s'agit d'adapter non pas de changer : « Du pilotage automatique au moi conscient ».
 - Changer et enrichir son « pilotage automatique » : se connaître soi-même et pouvoir faire le lien avec les situations pour lesquelles on a un intérêt à s'adapter.
 - Soi et le rapport aux autres.

JOUR 2

Agir et s'approprier des outils et méthodes : Quels constats ? Quels objectifs de progression ? Comment ?

- Les attitudes et les postures inter-relationnelles. Écoute active : empathie, congruence, croyance inconditionnelle en la capacité de la personne à se développer.

- Structuration du temps (activité, jeux psychologiques, jeux de pouvoir, passe-temps, ouverture/intimité/régulation).
- Notion de contrat relationnel : mettre du cadre pour éviter la psychologisation des relations et gestion adaptée des émotions (la bonne émotion au bon moment) ; naviguer entre position de sujet et rôle d'acteur.
- Le cycle de Kubler Ross.
- La typologie jungienne et les types de stress et modalités préférentielles de gestion des

Diagnostiquer et agir sur les situations difficiles ou conflictuelles.

- Repérer, prévenir et gérer les pièges émotionnels
- Rackets, collection de fimbres, élastiques émotionnels, pommes de terre chaudes.
- Identifier les dysfonctionnements émotionnels et ajuster ses comportements selon la situation.
- Entraînement : pouvoir gérer les situations professionnelles sensibles.

Jeux de rôles divers (en lien avec la situation), apports de situations. Grille d'analyse et modèles d'actions pour :

- Exprimer et partager son ressenti émotionnel,
- Repérer les risques et les effets d'une gestion inefficace des émotions,
- Repérer des émotions non gérées,
- Prendre du recul et modifier les séquences émotionnelles non adaptées,
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration personnel.

À l'issue de la formation, chaque participant formalisera un plan d'action visant à développer ou consolider ses capacités, à mieux comprendre et gérer les situations sensibles à fort enjeu émotionnel.

Méthodologie et Outils

- Formation fondée sur l'expérience et l'entraînement. Boîte à outils : analyse systémique, Analyse transactionnelle, programmation neurolinguistique, Indicateurs de personnalité (Ex : CCTI), Intelligence émotionnelle, Approche Élément humain de Schultz en particulier.
- Alternance d'apports didactiques, d'auto-évaluations, d'échanges et d'exercices pratiques, étude de cas, « analyse des situations qui ne vont pas de soi » et résolution de problèmes
- Supports pédagogiques : livrets pédagogiques comprenant les supports utilisés, les grilles d'évaluation en début de formation, les fiches outils, les grilles d'évaluation continue à l'issue de la formation. Utilisation de l'outil audiovisuel pour les simulations et les études de cas selon les thématiques abordées.

Double rôle du formateur :

- Animation : la formation se fonde sur une philosophie de formation-action Il s'agit de faciliter les échanges.
- Transmission : les apports se fonderont en fonction des situations rapportées par les participants, compte tenu des besoins et des attentes prioritaires. Ils permettront aux participants d'ajuster et de développer leurs pratiques.

Évaluation et suivi de la formation

À l'issue de la formation, chaque participant évalue la session à partir d'un questionnaire

Cette évaluation « à chaud » pourra être complétée par une évaluation « à froid », trois à six mois après la fin de la formation par rapport à un plan d'action qui aura été élaboré par chaque participant en fin de formation.

Lieux

- Lyon, Paris et France entière

Intervenants

Des consultants psychologues du travail expérimentés dans les démarches de développement des ressources humaines et de développement des organisations d'accompagnement-conseil, d'évaluation des compétences et dotés d'une expérience en management d'équipes et de projets.

Contact

MANAGEMENT & HUMANISME CONSEIL

Mohamed Hamadou

Tél : 06 16 26 93 60 - Mail : contact@mh-conseil.com - Site Web : www.mh-conseil.com

MANAGEMENT & HUMANISME CONSEIL

Mohamed Hamadou

3 chemin de Venières - 69540 Irigny

Siret : 448 288 282 00024

Tél : 06 16 26 93 60 • Mail : contact@mh-conseil.com

Site Web : www.mh-conseil.com

