

# Parcours certifiant : Gérer les émotions dans un contexte professionnel

**Code web :** 6PSFG30 | **Durée :** 3 jours (23 h en présentiel) | **Prix :** 1880.00 € HT (2256.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 3 jours (21 h)

## — PUBLIC

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.

## ■ PROGRAMME

### PREMIERE PARTIE

#### 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 implosive.
- 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, le 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.

## DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

- > Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le 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.

### LA CERTIFICATION

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.

Résultats :

- > Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.
- > Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

---

**Positionnement** : Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants.

**Moyens pédagogiques** : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis** : Réalisée en fin de formation par un questionnaire.

**Sanction de la formation** : Certificat