

Maîtriser ses émotions pour mieux communiquer

Public concerné

- > Tout public

Durée

2 journées soit 14h de formation.

Pré-requis

Diagnostic préalable nécessaire : fiche individuelle d'analyse des besoins à compléter en amont

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- > *Comprendre le fonctionnement des émotions*
- > *Savoir reconnaître les principales émotions et leurs expressions*
- > *Connaître son propre mode de fonctionnement émotif pour mieux le gérer*
- > *Déchiffrer les émotions au travers de la communication verbale, non verbale et para verbale*
- > *Savoir exprimer ses émotions avec assertivité et bienveillance*
- > *Comprendre l'intérêt de la réponse différée*
- > *Construire sa méthode anti-stress pour gérer l'agressivité quotidienne et le stress professionnel*

PROGRAMME

Comprendre le fonctionnement des émotions

- > Brainstorming : Qu'est-ce qu'une émotion ? Produire une « définition » objective
- > Les différents engagements du corps, du cœur et du mental
- > Différences entre gestion des émotions et gestion du comportement

Qu'est-ce qui déstabilise les émotions et pourquoi ?

- > Lien entre les émotions et le système individuel de croyance et de valeurs
- > Lien entre les émotions et les cadres de références personnels / professionnels
- > Différences entre les personnes en références internes et en références externes

Mise en pratique : Définir les contours de son propre cadre de références, revisiter ses 2 dernières situations difficile émotivement afin d'y repérer les croyances et les valeurs qui ont produit des émotions non désirées, échange en groupe

Maîtriser ses émotions pour mieux communiquer

Les 4 grandes familles d'émotion : la joie, la colère, la tristesse et la peur

- > Quelle est l'utilité de ces émotions dans la communication professionnelle ?
- > Qu'est-ce qui fait que face à une même situation, les personnes expriment des émotions différentes ?
- > Apprendre à reconnaître le type d'émotions exprimées par son interlocuteur

Comprendre les points de vue qui génèrent les émotions

- > Qu'est-ce qu'un point de vue ?
- > Comment indiquer à son interlocuteur le point de vue choisi pour communiquer ?
- > Apprendre à repérer le point de vue de son interlocuteur
- > Révision des concepts de « vérité », de « réalité » et d'« objectivité »

Mise en pratique : Au travers d'exemples concrets, découvrir ses principales émotions, comprendre ses principaux points de vue et parti pris, trouver ses propres points d'appui pour revenir en référence interne en cas de conflit et d'émotions vives

Les atouts et les difficultés de chaque type humain vis-à-vis de la communication de leur émotion

- > Découvrir l'intérêt de leurs aptitudes respectives
- > Reconnaître leurs apports au sein d'une équipe
- > Comprendre leurs difficultés sous stress
- > Les aider à revenir à l'état serein

Mise en pratique : Se remémorer une situation difficile récente et repérer les types humains et tendances émotives de ses interlocuteurs, revisiter cette situation en imaginant de nouvelles réponses en adéquation avec les besoins de ses interlocuteurs

Déchiffrer les émotions au travers de la communication verbale, non verbale et para verbale

- > L'expression des émotions dans la gestuelle
- > L'expression des émotions par la voix
- > L'expression des émotions au travers des mots
- > La notion de catharsis

Différencier un désaccord et un conflit

- > Distinguer désaccord, conflit, agressivité, violence

Maîtriser ses émotions pour mieux communiquer

Gérer ses émotions en situation difficile

- > Connaître les différentes formes de respiration : les respirations haute, basse, moyenne et la respiration complète
- > Leurs influences sur le corps
- > Leurs influences sur le mental

Mise en pratique : Mise en pratique des 3 formes de respirations, recherche de ses propres tendances naturelles, élaborer ses propres axes d'amélioration pour sa gestion des émotions via des exercices pratiques

Importance et utilité des réactions émotionnelles différées

- > Les utilités et inconvénients des réactions émotionnelles immédiates
- > Comment et pourquoi remettre à plus tard la réaction à certaines émotions fortes

La communication bienveillante de ses émotions

- > Comment communiquer ses émotions sans blesser ? En situation et hors situation ; La technique du « je »,
- > De l'utilité d'exprimer ses émotions dans de bonne condition.
- > Sur quoi repose la bienveillance en communication ?

Mise en pratique : Élaborer son répertoire de vocabulaire personnel bienveillant, repérer ses propres modèles de bienveillance et d'assertivité, élaborer sa technique de rééquilibrage personnel (végétative, motrice, émotionnelle, mentale)

Prévenir ses débordements émotionnels

- > Comment ne pas se laisser déborder par ses émotions ?
- > A quoi faut-il être attentif ?
- > L'utilité de technique de relaxation simple et pratique pouvant se pratiquer à tout moment

Mise en pratique : Créer ses propres outils de gestion des émotions, découverte et pratique d'une relaxation simple et pratique, découverte et pratique d'un exemple de paysage et scénario mental de détente, chacun élabore son paysage et scénario mental de délasserment

Maîtriser ses émotions pour mieux communiquer

MODALITÉS DE LA FORMATION

Assistance et moyens pédagogiques

- > Description des différentes situations pédagogiques
- > Mises en situation

Supports pédagogiques

- > Support de formation
- > Exercices, autodiagnostic, questionnaire
- > Mise en situation et étude de cas pratique

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- > Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire
- > Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du stagiaire
- > Évaluations formatives qui jalonnent ou terminent la formation

Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation.

CONDITIONS TARIFAIRES

Intra-entreprise :

A définir en fonction du nombre d'apprenants, de la personnalisation nécessaire, des frais de déplacement et des frais pédagogiques (reprographie, matériel)

Délai d'accès : « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

Modalités d'accès handicap : Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise ou de l'organisme de formation qui aura pris les dispositions. L'organisme de formation prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire

Le + de la formation

- > Exercices pratiques individualisés
- > Partage d'expérience