



# Formation "Gérer ses Emotions en Situation Professionnelle"

## Mieux gérer ses émotions (et celles des autres) dans le cadre professionnel

*Les émotions ne s'arrêtent pas à la porte de l'institution. Elles y pénètrent, s'y développent et font partie intégrante de notre activité professionnelle. Donc au lieu de les repousser, mieux vaut s'efforcer de les apprivoiser !*

*Acquérir la maîtrise de nos émotions et savoir mieux gérer celles des autres nous permet d'augmenter notre compétence relationnelle, d'augmenter notre efficacité professionnelle et de mieux vivre au quotidien dans le travail, particulièrement lorsque les situations sont difficiles, délicates ou conflictuelles.*

### Objectifs

**Se « réconcilier avec les émotions », s'en faire des amies, des alliées dans le cadre professionnel :**

- ◆ Identifier ses émotions et les nommer. Comprendre leur importance, leur utilité et leur fonctionnement dans les relations de travail et avec les résidents.
- ◆ Faire de ses émotions un "atout relationnel". Apprendre à les exprimer et maîtriser ses propres comportements dans les situations professionnelles émotionnellement chargées.
- ◆ Apprendre à faire face aux comportements des autres et gérer de manière constructive les situations relationnelles difficiles. Apprendre à se protéger de l'expression véhémence des autres.

### Personnes concernées

Tout acteur du secteur Social et Médico-social : TS, agents administratifs et techniques, cadres, etc...

Prérequis : aucun

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter**

**Modalités d'évaluation initiale** Tour de table en début de session (connaissances et besoins) & tes de positionnement

### Méthodes pédagogiques

- Réflexion collective et échange d'expérience.
- Apports théoriques.
- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles.
- Document de stage pour chaque stagiaire.

### Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage remise à chaque stagiaire

**Organisation :** Durée : **4 jours**, en 2 modules (2j + 2j), **soit 28h de formation**

**Coût:** **1 300 Euros** par jour (Sans Supplément de Taxe)

**Formation dispensée en vos locaux partout en France**

**Nous consulter pour des sessions en inter-établissements**

**Satisfaction : 85,2%** sur 27 participants

## CONTENU

### Les émotions

Caractéristiques et définition. Approche neurophysiologique des émotions. Les grandes théories des émotions. **Les émotions fondamentales** (ou "élémentaires") : Critères de définition et inventaire. Les autres émotions. Émotion et stress. Émotions et sentiments.

### La fonction des émotions

A quoi servent les émotions ? La "fonction positive" de chaque émotion. Les émotions, porte-parole de nos besoins. Les impacts (positifs et négatifs) des émotions sur : la pensée, la santé, les relations, la communication, les performances.

### Le fonctionnement des émotions

Distinguer évènement déclencheur, ressenti intérieur et expression comportementale des émotions. Le "traitement psychologique" de nos émotions : le dialogue intérieur, l'importance de nos croyances, la rumination ou l'oubli, l'amplification ou la relativisation, la dramatisation ou la dédramatisation, etc. Le « racket émotionnel ».

Compréhension de son propre fonctionnement émotionnel : autodiagnostic de son "profil émotionnel". Identification des "vulnérabilités personnelles" et repérage des signaux d'alerte.

### Faire des émotions un atout relationnel dans la vie professionnelle ou sociale.

- **L'expression des émotions.** A quoi sert-il d'exprimer ses émotions ? Expression verbale et expression non verbale des émotions. Le vocabulaire spécifique des émotions : identifier et nommer précisément ce que l'on vit.
- **Trois manières de "gérer" les émotions.** L'envahissement émotionnel ; le déni émotionnel ; la maîtrise émotionnelle : accueil, domestication, apprivoisement des émotions vers un fonctionnement ni bestial, ni mécanique : pleinement humain.
- **La maîtrise de ses émotions.** Travail sur la dimension physiologique des émotions (respiration, attitude corporelle, etc.) et sur la dimension cognitive des émotions (identification et assouplissement des croyances et des règles personnelles).
- **L'accueil et la maîtrise des émotions des autres.** Développer ses capacités d'écoute et d'empathie. Derrière ce que dit ou fait la personne, comprendre ce qu'elle vit et ce qu'elle ressent. Accueillir l'émotion de l'autre pour ne pas se laisser envahir ; agir (en respectant le besoin de l'autre) pour éviter de subir ou réagir.
- **Devenir moins sensible ou moins réactif** aux comportements des autres qui sont l'expression d'émotions mal maîtrisées : se protéger des remarques désobligeantes, des insultes, des comportements agressifs ou irrespectueux, etc.
- **Transposition dans les situations professionnelles délicates.** Développement de l'*affirmation de soi* dans des situations de conflits, d'agression, de tension ; dans des situations où il faut dire "non" ou "stop", où il faut (re)mettre des limites, ne pas se laisser envahir ; dans des situations où il faut annoncer ou recevoir quelque chose de difficile ou délicat (désaccords, critiques, mauvaises nouvelles ; etc.).

### Travail spécifique sur certaines émotions (en fonction des besoins des participants):

- **La colère.** De l'agacement à l'explosion de la colère. La double fonction de la colère et les risques liés à une colère mal maîtrisée. Les caractéristiques de l'évènement déclencheur de la colère. La colère des personnalités difficiles (personnalités de type "narcissique", "paranoïaque", "obsessionnel") : quelles sont les croyances associées, qu'est-ce qui provoque la colère et comment l'éviter ou y faire face.
- **La peur.** De l'appréhension à la frayeur. La fonction de la peur et les risques d'une peur mal maîtrisée : peurs stimulantes, peurs handicapantes, peurs bloquantes. Peur, courage ou vigilance ?