

La gestion des émotions et de la communication au travail

Comprendre ses émotions, prévenir les tensions et communiquer de façon plus constructive, avec des outils concrets et des engagements co-construits en équipe.

Durée

2 jours · 16 h

Horaires

9 h – 18 h

Format

Présentiel, intra ou
inter

Groupe

4 à 12 participants

Objectifs de la formation

Jour 1 — Les émotions

- Identifier et comprendre les mécanismes émotionnels
- Comprendre le mécanisme de l'agressivité pour améliorer la relation à l'autre
- Identifier et mobiliser des outils pour gérer son propre stress
- Cartographier les facteurs qui influencent la dynamique collective et définir des actions de prévention adaptées

Jour 2 — La communication

- Identifier les enjeux et les mécanismes de la communication professionnelle
- Adapter sa communication selon les interlocuteurs et la situation
- Développer une posture professionnelle constructive pour renforcer la coopération
- Prévenir et gérer les conflits
- Représenter positivement l'entreprise auprès des parties prenantes

Impact attendu

Le développement des compétences émotionnelles des participants pour mieux comprendre et gérer le stress et les tensions, et une amélioration globale de la qualité de la communication professionnelle : des relations plus constructives avec les collaborateurs, clients et fournisseurs, une coopération interne renforcée, un climat de travail plus serein et une meilleure image de l'entreprise.

Public et prérequis

- Dirigeants, managers, salariés et équipes de toute structure
- Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, vidéos et quiz interactifs
- Mises en situation, jeux et ateliers collectifs
- Travail à partir des situations réelles des participants

Horaire	Séquence et contenu
9 h – 9 h 45	Ouverture et cadrage. Créer un climat de confiance, présenter les objectifs de la journée et favoriser l'engagement des participants : présentations, attentes, cadre de fonctionnement.
9 h 45 – 10 h 45	Comprendre les mécanismes émotionnels. Identifier les émotions principales et secondaires et leur rôle dans les comportements et les relations professionnelles. Quiz Kahoot, vidéos, synthèse des notions clés.
10 h 45 – 11 h	<i>Pause</i>
11 h – 12 h 30	De l'émotion au comportement : impact sur la relation à l'autre. Liens entre émotions, stress, agressivité et positivité. Analyse de vidéos, ateliers et jeux autour des besoins, identification des situations génératrices de tension.
12 h 30 – 13 h 30	<i>Déjeuner</i>
13 h 30 – 13 h 45	Réveil pédagogique et météo émotionnelle.
13 h 45 – 14 h 45	Des leviers individuels pour prévenir et faire face. Intelligence émotionnelle, pratiques individuelles (activité physique, humour), expérimentation de la cohérence cardiaque ; chacun identifie ses outils.
14 h 45 – 15 h 30	Cartographie de l'ambiance négative. Recenser collectivement les facteurs de stress, d'agacement et de tension, puis les hiérarchiser selon leur fréquence et leur impact.
15 h 30 – 15 h 45	<i>Pause</i>
15 h 45 – 16 h 30	Cartographie de l'ambiance positive. Identifier les ressources, pratiques et situations qui favorisent un climat de travail positif et la coopération.
16 h 30 – 17 h 30	Co-construction d'un plan de prévention. S'appuyer sur les cartographies pour définir des actions concrètes qui préviennent les tensions et améliorent durablement l'ambiance et la QVCT.
17 h 30 – 18 h	Bilan de la journée. Partage des apprentissages et des prises de conscience, engagement individuel, action collective prioritaire et évaluation.

Livrables : support sur les émotions, cartographie des risques relationnels et des ressources positives, plan de prévention et d'actions co-construit.

Horaire	Séquence et contenu
9 h – 9 h 20	Ouverture et cadrage. Installer un cadre de travail sécurisant, présenter les objectifs et lancer une dynamique collective constructive.
9 h 20 – 10 h 30	Les fondamentaux de la communication. Communication verbale, non verbale et para-verbale ; facteurs de malentendus et de conflits ; test d'auto-positionnement sur la gestion des conflits.
10 h 30 – 10 h 45	<i>Pause</i>
10 h 45 – 12 h 15	La communication : méthodes et attitudes. Message « Je », écoute active, reformulation et assertivité (méthodes Gordon, DESC et CNV). Exercices, mises en situation, test sur la posture assertive.
12 h 15 – 13 h 15	<i>Déjeuner</i>
13 h 15 – 14 h 15	Mise en pratique de la méthode DESC. Gérer les désaccords de façon factuelle, apaisée et orientée solutions, à partir de situations professionnelles réelles et de retours d'expérience.
14 h 15 – 15 h 15	Mise en pratique de la CNV. Identifier émotions, besoins et demandes pour une communication authentique qui prévient l'escalade des tensions.
15 h 15 – 15 h 30	<i>Pause</i>
15 h 30 – 16 h 45	Cartographie des situations à risque. Identifier collectivement les situations de communication difficiles, en analyser les causes et chercher des solutions adaptées au contexte.
16 h 45 – 17 h 30	Co-construction d'une charte d'engagements collectifs. Définir des règles de fonctionnement et des comportements attendus pour améliorer durablement les relations.
17 h 30 – 18 h	Bilan de la formation. Partage des apprentissages, priorités d'action et évaluation de la formation.

Livrables : fiches outils (message « Je », écoute active, assertivité, DESC, CNV), tests d'auto-positionnement, cartographie des situations à risque, charte des engagements collectifs.

Suivi et évaluation

- Tests d'auto-positionnement et bilan à la fin de chaque journée
- Évaluation de la formation par les participants
- Attestation de fin de formation remise à chaque participant

Inscription et accessibilité

- Inscription via le formulaire ou par téléphone, jusqu'à 15 jours avant la session
- Tarif sur devis ; prise en charge possible par votre OPCO
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : contactez-nous pour adapter les modalités