

# GÉRER SES ÉMOTIONS FACE AUX PERSONNALITÉS DIFFICILES

## Contenu pédagogique

Jour 1 : matin

Présentation de la formation : accueil, programme, intervenants, méthodes pédagogiques, évaluation des besoins et tour de table.

- Identifier ses émotions en situations difficiles
- Qu'est-ce qu'une émotion ? quelle est la fonction de l'émotion ?
- S'exercer à repérer ses émotions, repérer les « symptômes » émotionnels, identifier les croyances et comportements associés,
- Repérer des croyances et/ou comportements bloquant en situations difficiles
- Faire de ses émotions un allié dans l'échange
- Petites méthodes qui peuvent être utiles (respiration, ancrage...) et long travail...sur ses craintes, ses croyances, ...

Jour 1 : après-midi

- Mieux connaître ses modes de fonctionnement : les clés de l'intelligence émotionnelle
- Repérer ses « positions de vie » et les comportements associés
- Repérer ses comportements privilégiés face aux situations de confrontation, le changement d'état lié à une émotion
- Mieux connaître ses points faibles et ses leviers/atouts

Conclusion de la journée : bilan intermédiaire, attentes pour le lendemain.

Jour 2 : matin

Rappel des acquis de la veille.

- Mieux appréhender et gérer les comportements d'autrui
- Besoins, type d'agressivité, violence...
- Comprendre les émotions des autres et leur vision du monde
- Gérer ses émotions, se protéger, prendre de la distance :
- Les outils de gestion des émotions - minute
- Les réactions spontanées face au stress l'affirmation de soi et
- Passer de la position « victime » à la position « d'acteur » - le triangle de Karpman
- Adapter son comportement physique

### OBJECTIF

- Comprendre ses fonctionnements émotionnels (émotions, croyances, comportements) • Identifier les situations génératrices d'émotions • Repérer les difficultés relationnelles : mieux comprendre leur origine, les blocages et les risques d'escalade dan...

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

### PRÉREQUIS

Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et méthodologiques, apports de techniques et d'outils • Alternance de moments de réflexions, d'analyse de situations, de détente et de mobilisation • Étude de cas concrets
- analyses de cas basés sur les expériences des participa...

### DURÉE

14.00h

Jour 2 : après-midi

- Connaitre et utiliser les techniques de communication non-violente.
- Observation - sans jugement
- Expression du Sentiment
- Expression du Besoin
- Demande
- Distinguer émotion, besoins et jugement.

Évaluation de la formation et prise de recul sur les acquis :  
identification des réussites, des difficultés persistantes,  
des besoins complémentaires. Tour de table pour recueillir  
l'expression de la satisfaction des participants.

## **Organismes et lieux de formation**

- **COHERENCES** SNCF