

**INTITULÉ :** Communication et gestion des émotions au travail

**RÉF : MARKETING**

**DURÉE :** 2 Jours (14 heures)

**TARIF INTRA :** Nous contacter

**PUBLIC :** Tout public

**PRÉREQUIS :** Être à l'aise avec l'outil informatique

**FORMATEUR :** Chief happiness officer freelance

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** 6 personnes minimum et 12 personnes maximum par stage.

- Comprendre le fonctionnement des émotions
- Découvrir les techniques récentes de gestion de l'émotion
- initiation à l'EFT (Emotional freedom technique)
- initiation à la communication non-violente et au protocole OSBD
- Gérer et régler un conflit (lorsque l'on est extérieur au conflit ou partie prenante)
- Apprendre comment être efficace en réunion

## INTRODUCTION

Etat des lieux sur notre façon de communiquer  
Quels sont les facteurs qui influencent notre façon de communiquer ?  
Quelles sont les conséquences de notre façon de communiquer ?  
Pourquoi ressentons-nous des émotions ?

## COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DES ÉMOTIONS

Le rôle du cerveau dans les émotions  
Les découvertes récentes sur le cerveau  
Les hormones et leur impact  
La théorie polyvagale  
Les neurones miroirs et les expressions micro-faciales, et leur impact sur les effets de groupe  
Prêter attention à ses propres signaux émotionnels  
Les croyances limitantes

## BIEN COMMUNIQUER

Les points de vue  
Qu'est-ce que la communication non-violente  
Apprendre à observer sans évaluer  
Mettre un mot sur ses émotions  
Identifier son besoin et celui de son interlocuteur  
Savoir formuler des demandes claires  
Le chacal et la girafe

## APAISER UN INTERLOCUTEUR OU UN COLLEQUE

Pratique de l'écoute empathique  
Parler girafe  
Analyser une situation avec le regard de la girafe  
Déchiffrer le langage chacal

## PARTICIPER A LA BONNE ATMOSPHERE DE L'EQUIPE

Le pouvoir de la reconnaissance  
Les apports de la psychologie positive  
Les kiffs de Florence Servan Schreiber  
L'optimisme au service de la motivation  
Donner au client ou au prestataire l'envie de revenir nous voir

# COMMUNICATION ET GESTION DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL