

# GERER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES ET SES REACTIONS EMOTIONNELLES

par Sylvie GERBAULT

## FORMATEUR/TRICE

---

Sylvie GERBAULT est titulaire d'un DESS en psychologie clinique et d'un diplôme de psychologue « groupe et famille en situation de crise ». Elle intervient sur les sujet de la communication interpersonnelle et est formée à la Gestalt, à la PNL et à l'Analyse Transactionnelle. Comment mieux communiquer ? Trouver de vrais outils ? Oser s'affirmer ? Canaliser son agressivité ?

## OBJECTIFS, BENEFICES

---

- Comprendre la dimension émotionnelle du management
- Identifier et gérer les réactions émotionnelles des interlocuteurs
- Savoir aborder de manière efficace le collaborateur afin de désamorcer la tension
- Développer une connaissance et une maîtrise de soi quel que soit l'émotionnel de son interlocuteur

## CONTENU, PROGRAMME

---

### 1ère journée :

- Matin : Les liens entre la pensée, les émotions et le comportement
- Diagnostic de ses propres sources de réactions émotionnelles
- Se comprendre soi-même afin de comprendre l'autre : les peurs et les pensées associées

- Après-midi : Le processus de gestion de l'émotion
- Maîtriser ses émotions et savoir les utiliser pour agir avec sérénité et efficacité.
- Connaître les 4 traitements typiques des émotions et des sentiments
- Utiliser la réaction fructueuse : les 7 étapes

### Les compétences du management relationnel

#### 2ème journée :

- Décoder les attitudes verbales et non verbales : les repérer, les écouter et en tenir compte
- Savoir se mettre à la place de l'autre, sans pour autant tout accepter
- Anticiper et gérer les attitudes d'agressivité

#### 3ème Demi- journée :

- Favoriser l'expression des personnes en repli
- Accompagner son interlocuteur dans l'identification de ses interprétations et de ses méconnaissances : accéder à toute l'information

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

---

Grille d'analyse permettant de mettre à jour des programmes inconscients et de modifier son savoir être.

De nombreux exercices pratiques permettent d'expérimenter les outils proposés et de se les approprier.

L'échange entre participants de situations vécues et leur analyse et traitement en session permet à chacun de repartir avec des applications adaptées.