

Un parcours d'acquisition des connaissances de nos formations :

- Formations entre 1/2 journée et 12 mois
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

LA PERSONA INSTITUT
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2023
sur l'ensemble des formations :

94%

Taux de satisfaction*

86%

Taux de retour*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction

Mieux gérer les émotions dans les situations stressantes ou conflictuelles

70% des postes en France sont en contact avec un client, donc exposés à des communications difficiles quand l'urgence est forte. Que ce soit dans nos relations internes ou en externe avec les clients nos émotions sont fortement sollicitées lorsque les opinions sont contraires et que l'enjeu est important. L'enjeu de pouvoir gérer ses émotions dans des situations de stress ou de conflit devient une soft skills essentielle pour soi et son évolution professionnelle.



Satisfaction clients 2023

(11 votants sur 12 apprenants)

9.3/10

Taux de satisfaction

92%

Taux de retour



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : contact@lapersona.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle des émotions dans notre fonctionnement au quotidien, leur fonction de tableau de bord.
- Comprendre le chemin des communications difficiles (conflits, enfermement dans le silence) et repérer ses habitudes.
- Faire le lien entre les émotions de colère et de rage et les publics en difficultés.
- Comprendre et intégrer les différents mécanismes qui entrent en jeu lors de la création de stress (Aspects physiologiques, psychologiques et comportementaux)
- Expérimenter les outils et techniques de cohérence cardiaque et de pleine conscience au service d'une meilleure relation.
- Permettre un état des lieux personnel et un plan de travail individuel.

Le “tableau de bord” de nos émotions

- Apport théorique sur les 4 émotions naturelles
- Apprendre à accepter la dimension désagréable de certaines émotions et se concentrer sur le message et sur soi
- État des lieux de notre fonctionnement/ dysfonctionnement émotionnel

Émotions et communications difficiles : pourquoi nos communications dérapent ?

- Reconnaître les situations à risque d'une communication difficile
- Découverte des quatre positions de vie pour communiquer avec les autres et des 13 émotions de vie
- Savoir attirer l'attention sur les différentes étapes d'un conflit
- Savoir revenir en “zone de sécurité”

Les émotions et le stress

- Le stress générique & le stress professionnel, Les principaux facteurs de stress professionnel
- Les conséquences du stress professionnel sur les organisations
- Les conséquences du stress professionnel sur les individus
- Stress et émotions de quoi parle-t-on ? Les manifestations comportementales du stress, le stress et la performance
- Les manifestations physiologiques du stress (Les 3 phases du syndrome général d'adaptation)
- Les techniques pour lutter contre le stress physiologique, Les manifestations physiologiques du stress : processus et modalités du coping

Trouver votre pouvoir émotionnel avec la cohérence cardiaque et la pleine conscience

- Réparer les situations de stress ou de conflit avec la pleine conscience
- Prévenir les communications difficiles par la cohérence cardiaque
- Guérir des situations difficiles avec la pleine conscience
- Découvrir l'hypnose au service de votre stabilité émotionnelle

La maîtrise de vos émotions au service de votre développement professionnel

- Repérer les situations de stress ou de conflit de vos activités à forte valeur
- A l'écoute de toutes vos émotions pour une meilleure relation
- Mieux gérer les émotions liées à la colère
- Travailler votre « juste distance émotionnelle » selon les situations
- Recevoir, ressentir, verbaliser vos émotions au service de l'empathie, de la confiance et du leadership



Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

Nous contacter

 06.03.88.80.96

 contact@lapersona.fr

 www.lapersona-institut.fr

Accompagnement de la
Connaissance à la Compétence
Au Poste de Travail