Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Aucun pré-requis

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir] Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de managers

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Gérer ses émotions dans son quotidien de manager et l'accompagnement de son équipe

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Développer ses compétences à gérer ses propres émotions et celle des collaborateurs

Contenu

En réaction à ces émotions, enfermés dans ses habitudes et son "caractère", sans avoir appris à comprendre et écouter ses émotions et celles des autres, faute de savoir comment faire autrement, chacun peut réagir de façon maladroite ou agressive envers les autres ou soi-même.

Ces réactions sont alors génératrices :

- de stress, de nouvelles tensions et de conflits
- de repli sur soi, de fuite, d'évitement

et ne contribuent pas au bien-être individuel, à la qualité de la communication et des relations entre les collaborateurs, qui sont des facteurs essentiels de la qualité de vie au travail.

Pas ou mal gérées, ces situations peuvent se traduire sous différentes formes :

- Sentiment d'isolement, de manque de soutien,
- Manque de ressources pour faire face et gérer l'agressivité, le stress pour soi-même et pour les autres,
- État de fatigue, voire d'épuisement dû à une forte exposition émotionnelle et une sur-adaptation (trop prendre sur soi)
- Sentiment de regret, ou de culpabilité pour ne pas savoir gérer les situations autrement.

Les finalités poursuivies :

L'action permettra aux managers :

- **De repérer, ce qui dans leurs pratiques et réactions habituelles génère de l'agressivité ou de l'apaisement chez leurs collaborateurs ou interlocuteurs,**

- **Consolider ou faire évoluer leurs comportements face aux réactions défensives de leurs collaborateurs ou interlocuteurs. Savoir s'affirmer et faire des demandes de changement d'attitudes.**
- **De réagir aux émotions qui apparaissent dans le quotidien de l'activité, de manière :**
- **À maintenir ou améliorer son niveau de sérénité et de bien-être. (auto empathie)**
- **À contribuer au sentiment de compréhension et à l'apaisement de ses collaborateurs et interlocuteurs (empathie)**
- **Renforcer l'accompagnement et favoriser la mise en application des apports de la formation « gérer ses émotions dans la relation allocataire et son équipe » pour les collaborateurs qui y ont participé.**
- Aider ses collaborateurs à gérer leurs émotions, faciliter leur expression et diminuer leur impact (démotivation, désengagement, critiques....)

Points abordés :

Comprendre le fonctionnement humain en présence des émotions :

Comprendre le processus de déclenchement des émotions chez son interlocuteur et soi-même.

Comprendre et identifier le chemin de l'événement déclencheur jusqu'à nos réactions et comportements

Notre cerveau en action :

Pilotage automatique ou Pilotage conscient ?

Nos Filtres, perceptions, interprétations, pensées, générateurs d'émotions

Identifier ses réactions « de défense » quand les émotions douloureuses apparaissent

Les réactions types de défense et les comportements associés :

Gérer, Maitriser ses émotions...de quoi parle-t-on ?

Changer son regard sur l'émotion et nos réactions.

L'émotion : problème ou solution ?

Être en « amitié » avec ses émotions pour mieux décoder leur message.

Sur quoi avons-nous le choix : nos émotions ou nos réactions ?

Diminuer l'intensité émotionnelle en soi (auto-empathie) et réagir autrement en présence de l'émotion

Gérer ses pensées

Différencier ce qui est réel ou vrai de ce qui ne l'est pas, ses perceptions, interprétations de la réalité.

Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien professionnel.

Le cercle vicieux des croyances négatives (croyance / comportement / résultat).

Transformer nos pensées immédiates en pensées alternatives.

Transformer les pensées (perceptions, jugements, interprétations…) en observations.

Assumer la responsabilité de ses émotions

Accueillir ses émotions sans réagir pour éviter de projeter sur les autres ou l'environnement extérieur la responsabilité de nos émotions.

Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche".

Associer les émotions aux besoins : Nos besoins… à la source de nos émotions.

Trouver ses besoins et ses valeurs fondamentales sources de motivation et de sens.

Oser dire les choses :

Une nouvelle façon de communiquer sous l'émotion :

Repères pour une expression authentique et adaptée à son interlocuteur:

Réagir à son interlocuteur sans agressivité :

Mettre en œuvre des réactions adaptées :

Accueillir la réaction de son interlocuteur : les 4 choix de réactions possibles.

Prendre le temps de vérifier l'impact émotionnel sur soi pour décider d'écouter ou de s'exprimer.

L'écoute empathique et l'apaisement émotionnel de son interlocuteur.

L'écoute : une qualité de présence et d'attention.

Les bénéfices de l'empathie.

Éviter le débordement émotionnel :

Repérer les situations de fragilité, d'état émotionnel

Éviter la culpabilité

Redonner du sens à son action.

Eviter les pièges de l'idéalisation ou de l'illusion et revenir à la réalité des situations et de leurs effets sur les personnes.

Clarifier la responsabilité de chacun dans les différentes situations

Gagner en confort et en assurance pour annoncer une « mauvaises nouvelle » à son interlocuteur.

Déjouer les tentatives de culpabilisation ou d'accusation.

Clarifier les « tiraillements intérieurs ». Assumer les conséquences de ses choix, de ses actions.

Prendre soin de soi dans un contexte sollicitant au niveau émotionnel :

Prendre conscience et évaluer les émotions présentes et leur intensité.

Repérer le moment de bascule et d'envahissement émotionnel pour pouvoir le réguler.

Se fixer des règles de conduite quand l'émotion "submerge".

Conserver sa capacité à conduire l'entretien dans une posture professionnelle, en se distanciant de l'émotion si elle trop forte.

Savoir récupérer : développer ses capacités d'auto-empathie et d'accueil des émotions sans réagir.

Occuper son « espace intérieur ».

Porter son attention « au bon endroit ».

Écouter les informations du corps et ses sensations sans jugement.

S'apaiser : Exercices de relaxation et visualisation.

Développer des automatismes pour :

- Jugement vers soi (culpabilité) ou l'autre (agressivité),
- Fuite et évitement de la situation,
- Repli sur soi.
- Se centrer sur soi,
- Éviter la pression sur l'autre.
- Quoi exprimer ? Comment le dire ?
- Comment formuler ses besoins et ses demandes simplement : repères pour une communication entendable et compréhensible pour son interlocuteur
- Clarifier ses limites et les accepter.
- Poser des limites, faire respecter des règles et principes avec bienveillance et affirmation.
- Différencier sympathie, empathie et compassion,
- Différencier "être touché" et "déstabilisé" par la situation de son interlocuteur,
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.
- Augmenter sa qualité de présence à soi,
- Savoir récupérer à tout moment de la journée,
- Ralentir pour accroitre son efficacité professionnelle.

Méthodes mobilisées

- Ecoute et Observation de situations vécues issues du terrain
  Travaux de sous-groupe, échanges et analyse de situations
- Partage d'expériences avec le formateur.
- Apports et repères théoriques

- Exercices d'application
- Mises en situation
- Auto-évaluation de ses acquis
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques,

d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43