GESTION DES ÉMOTIONS

Stress et émotions au travail : tenir sous pression, réagir et préserver la relation

Certaines situations de travail cumulent urgence et charge émotionnelle : un client mécontent au téléphone, une annonce de réorganisation, une erreur découverte en réunion. La pression fait monter l'émotion, l'émotion dégrade la décision et la relation en pâtit. Cette formation de 14 heures traite ensemble le stress et les émotions dans les contextes professionnels où ils se déclenchent. Les participants apprennent à repérer leur montée, à récupérer entre deux sollicitations et à conduire un échange difficile sans se laisser déborder. Les mises en situation portent sur la relation client la réunion tendue et l'annonce de changement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Collaborateurs exposés à des situations de tension avec des clients ou des collègues ainsi que les managers confrontés à des échanges difficiles répétés.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer le cumul entre montée de pression et montée émotionnelle
- Nommer l'émotion ressentie dans une situation professionnelle tendue
- Appliquer une technique de régulation pendant un échange difficile
- Accueillir l'émotion d'un interlocuteur sans entrer dans l'escalade
- Récupérer entre deux sollicitations exigeantes
- Traiter un échange resté difficile après coup

03 Programme détaillé

M1 Repérer le cumul pression et émotion

- Ce qui se passe dans les situations tendues
- Enchaînement entre pression perçue réaction physique et émotion
- Repérage de son seuil de bascule
- Effets sur l'écoute la formulation et la décision
- Situations professionnelles les plus exposées
- Atelier : Chaque participant décrit un épisode où la pression a pris le dessus sur la décision.

M2 Se réguler pendant l'échange

- Garder prise en situation
- Signaux avant-coureurs de débordement
- Techniques respiratoires et posturales utilisables en présence de l'interlocuteur
- Gain de temps par la reformulation et le questionnement
- Reprise de la main après une réaction impulsive
- Mise en situation : Un échange avec un client mécontent est rejoué avec régulation en direct.

M3 Accueillir l'émotion de l'autre

- Éviter l'escalade
- Lecture des signaux émotionnels chez l'interlocuteur
- Accueil de la colère et du reproche sans justification immédiate
- Formulation qui abaisse la tension
- Recadrage lorsque les propos deviennent inacceptables
- Cas pratique : Une réunion tendue est rejouée avec deux réactions différentes du même participant.

M4 Récupérer et traiter l'après

- Entre deux sollicitations et après coup
- Temps de transition entre deux échanges exigeants
- Récupération après une journée à forte charge émotionnelle
- Reprise d'un échange qui s'est mal terminé
- Repérage des situations à faire remonter
- À retenir : Sans temps de transition la tension d'un échange se reporte sur le suivant.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 528 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr