



07H00 - 1 journée

100% distanciel  
En présentiel sur  
l'agglomération lyonnaiseDirigeant/Indépendant/  
Salarié en inter-entreprise  
600€ net de tva (1)  
/participantsProchaines dates [ICI](#)Entreprise (en intra) \*  
1490€ net de tva (1)Intra : proposition de dates  
validées sous 1 mois**Public cible :**Tout professionnel en  
contact avec du public  
Toute personne confrontée à  
des comportements incivils  
dans le travail**Prérequis :**  
AucunÊtre équipé d'un ordinateur  
avec webcam et micro, accès  
wifi**Participants :**  
minimum 05 - maximum 10**Accessibilité :**Vous êtes en situation de  
handicap ? Contactez notre  
référente Agnès SAEZ  
[agnes.saez@acleaconseil.fr](mailto:agnes.saez@acleaconseil.fr)

# GÉRER LES ÉMOTIONS ET LES CONFLITS

## Trouver son équilibre émotionnel

**Points forts de la formation :**

Pédagogie active :

- Les participants pratiquent des outils pour gérer leurs émotions et communiquer en situation difficile
- Echanges sur les situations rencontrées
- Des clés pratiques pour progresser
- Mises en situation sur des cas réels → Une utilisation immédiate sur le terrain

**Objectifs pédagogiques :**

- Identifier, ressentir et partager des émotions, mesurer leur importance et questionner notre manière de gérer les situations difficiles
- Mieux se connaître face à l'agressivité de ses interlocuteurs
- Acquérir les outils de communication appropriés
- Récupérer sa sérénité après un conflit
- Prévenir et anticiper l'escalade

**Méthodologie pédagogique et moyens techniques :**

- Pédagogie interactive avec mises en situation et échanges en sous-groupes, ateliers pratiques et collaboratifs, un cadre de confidentialité des échanges
- Approche par l'expérimentation : prise de conscience, apport de compétences et passage à l'action
- Le questionnement et le feedback sont pratiqués tout au long du parcours
- Documents et supports envoyés aux stagiaires de façon dématérialisée
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence

**Profil des consultants :**

- Consultants-formateurs-coachs certifiés

**Modalités d'évaluation :**

- Une évaluation est réalisée tout au long de la formation : participation orale, des «points d'apprentissage», mises en situation...
- Validation des acquis (auto-évaluation) en amont et aval

**En amont de la formation :**

- Réfléchir à : un conflit vécu et réussi, vécu et non réussi

**Programme :****Comprendre l'impact des émotions dans toute interaction humaine**

- Intégrer la place et le rôle des émotions dans le fonctionnement humain
- Mesurer l'impact des émotions sur les comportements, la relation et la prise de décision
- Partager son vécu émotionnel et comprendre celui de l'autre via l'écoute active, l'observation et le questionnement ouvert

**Introduction à la gestion des conflits**

- Nommer les situations de conflits - Quelques définitions
- Les différentes phases
- Partager son vécu et comprendre celui de l'autre

**Les attitudes utiles pour désamorcer**

- Découvrir les attitudes de résolutions de conflits
- Appréhender la méthode dite « Thomas-Kilmann »

**Techniques et outils de communication**

- Découvrir, expérimenter et mesurer la puissance de la communication non-violente (CNV) pour entretenir du lien dans la relation
- Outil : POUR

CONTACTEZ-NOUS : ACLEA Conseil – 0668708013 [www.acleaconseil.fr](http://www.acleaconseil.fr) – [agnes.saez@acleaconseil.fr](mailto:agnes.saez@acleaconseil.fr)