



07H00 - 1 journée



100% distantiel
En présentiel sur
l'agglomération lyonnaise

Dirigeant/Indépendant/
Salarié en inter-entreprise
600€ net de tva (1)
/participants

Prochaines 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 :
Expérience professionnelle
6 mois minimum

Répondre au questionnaire
de pré requis pour permettre
aux formateurs de mieux
comprendre vos attentes

Participants :
minimum 05 - maximum 10

Accessibilité :
Vous êtes en situation de
handicap ? Contactez notre
référente Agnès SAEZ
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-Kilman »

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 – agnes.saez@acleaconseil.fr

MAJ Novembre 2023 – Plaquette_programme_émotions_conflits_1j

* Les salariés d'une même entreprise pour suivre la même formation. (1) A titre indicatif, seul le devis fait foi.