



## Gérer les émotions et désamorcer les conflits

### Certification / attestation

Délivrance d'une attestation de fin de formation

### Public visé

Participant : toute personne confrontée à des situations tendues en interne ou vis-à-vis du public/client

- groupe de 6 à 12 personnes
- Pré-requis : aucun

### Durée

**2 jours** de formation consécutifs, soit 14 heures  
Horaires : 9H00-12H30, 14H-17H30

### Dates et délai d'accès

INTER : **26/06/25 - 27/06/25**

INTRA : calendrier fixé lors de votre prise de contact

Le délai entre la demande du client et le début de la prestation est estimé à un mois minimum (selon délais OPCO)

### Lieu

INTER : en présentiel (Paris)

INTRA : en présentiel, nous consulter

### Accessibilité pour tous

Nous recommandons à tout participant en situation de handicap de nous signaler dès son inscription ses besoins spécifiques, pour l'accueillir dans les meilleures conditions.

Référent Handicap : J-F Parelou : 01 48 78 82 20  
- [jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com](mailto:jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com) -  
[ressourcesetcarrieres.com/notre-politique-handicap/](https://ressourcesetcarrieres.com/notre-politique-handicap/)

### Tarifs

INTER : 900 € HT / pers. (prix entreprises)  
700 € HT (prix réseau Missions Locales, structures d'insertion et associations)

Formation intra-entreprise : nous consulter  
Financements : Plan de développement des compétences- OPCO, AIF (Pôle Emploi), fonds propres.

Nous sommes certifiés **QUALIOP1**

### Contacts

François Bocquet - 06 12 21 72 84 -  
[f.bocquet@ressourcesetcarrieres.com](mailto:f.bocquet@ressourcesetcarrieres.com)  
Jean-François Parelou - 06 81 32 10 47 -  
[jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com](mailto:jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com)

Le conflit est inhérent à la vie d'une équipe et inséparable d'un parcours de manager. Lorsqu'une organisation se transforme ou une équipe monte en puissance, cela génère forcément des tensions. Une équipe qui ose la confrontation authentique voit ses liens renforcés et sa capacité à trouver des solutions valorise l'apport de chacun.

### Compétences visées

Gérer des situations conflictuelles avec la posture et le comportement adaptés à la situation, dans un objectif de résolution de conflit

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes des situations conflictuelles
- Identifier et gérer ses émotions en situation de tension relationnelle
- Acquérir ou renforcer des techniques et outils propres aux recadrage, gestion de conflits, médiation
- Désamorcer des situations professionnelles tendues
- Pratiquer une communication assertive et non violente en situation

### Méthodes pédagogiques

Pédagogie participative basée sur des apports interactifs, l'échange d'expériences, des cas concrets analysés en intelligence collective, des mises en situation, des réflexions et des « livrables » sur des pratiques et postures optimisées

### Moyens pédagogiques

- Accès à un "espace apprenant" en ligne, mettant à disposition les supports, fiches memo, outils et documents d'approfondissement
- En présentiel : salle de formation équipée d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur, d'un paperboard
- En distanciel : ordinateur avec micro et enceinte, connexion Internet - Envoi d'un tuto pour suivre la formation à distance avec l'outil zoom, avec consignes pour valider le bon fonctionnement des connexions audio /vidéo et coordonnées de notre référent technique.

### Formateur

Formateur expert en communication interpersonnelle, gestion de conflits et médiation, avec au minimum 10 ans de pratique, ainsi qu'une expérience préalable significative au sein d'une organisation (entreprise, structure associative ou publique).

### Pré-requis techniques

Pour les formations en distanciel : disposer d'un outil numérique avec caméra / son et d'une connexion internet

### Modalités d'évaluation

- Évaluation préalable de cadrage
- Évaluation continue durant la formation (mises en situation)
- Évaluation des compétences acquises, par le formateur
- Évaluation qualité de l'action et évaluation différée à 6 mois

### Moyens d'encadrement

Assist. pédagogique et technique : M.Houillon [m.houillon@ressourcesetcarrieres.com](mailto:m.houillon@ressourcesetcarrieres.com)  
Référent handicap : J-F.Parelou [jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com](mailto:jf.parelou@ressourcesetcarrieres.com)  
01 48 78 82 20 lun. à ven. (9h30-13h, 14h-17h30)

### Chiffres clés

Note moyenne de satisfaction des participants à cette formation en 2024 :  
18 / 20

## Programme Gérer les émotions et désamorcer les conflits

### JOUR 1

#### Faire l'état des lieux de son expérience des situations tendues

Ce que je vis, où j'en suis dans ma mission  
 Situations de tension rencontrées, celles déjà résolues et celles encore vécues difficilement  
 Conflits : définition, mécanisme, niveaux d'escalade, niveaux de difficulté  
 Méthodes et outils utilisés dans la gestion de conflits : ce qui fonctionne, ce qui reste problématique  
*Echange d'expérience et identification de situations conflictuelles rencontrées dans le cadre de son travail. Positionnement de celles-ci sur « l'escalier des difficultés ».*

#### Appréhender le champ des émotions et développer son équilibre émotionnel

Comprendre les émotions et leurs rôles  
 Identifier ses propres émotions et les verbaliser  
 Cerner les émotions de son interlocuteur, les besoins qui s'y rattachent et y répondre  
 Prendre de la hauteur et mobiliser des techniques de régulation quand l'émotion submerge  
*Echange à partir d'une vidéo sur les émotions. Mise en pratique : identification des émotions et des besoins à partir d'une situation proposée. Expérimentation de techniques de régulation émotionnelle et de respiration.*

#### Développer sa capacité à gérer son propre comportement en situation de communication

Clarifier ses registres de communication : distinction entre émotion, opinion, jugement, fait  
 Mobiliser les différents niveaux d'écoute et le savoir questionner et reformuler  
 Cerner son mode relationnel en situation tendue  
 Tenir une posture assertive face à des interlocuteurs perçus comme difficiles  
*Exercice sur les positions de vie (AT) et la posture assertive. Auto-test sur son style relationnel privilégié. Exercice sur les niveaux d'écoute. Expérimentation d'une communication assertive en situation tendue.*

### JOUR 2

#### Prendre la posture du « facilitateur » et mobiliser les bons leviers selon le niveau de tension

Questionner en posture assertive et poser la juste distance émotionnelle face au malentendu  
 Lever les incompréhensions par un questionnement pertinent avec « la boussole du langage »  
 Faire baisser la tension face à la frustration et répondre aux besoins avec la communication non violente  
 Gérer la réactivité émotionnelle et rétablir la communication  
 Proposer une médiation quand le conflit s'installe

*Mises en situation à partir des situations conflictuelles apportées par les participants, en mobilisant la posture assertive, les techniques de questionnement, la communication non violente et la gestion des émotions. Apport et échange autour de la démarche de médiation. Feuille de route pour appliquer les acquis*