



EI LEMESLE AUDREY

GESTION DES CONFLITS ET DES ÉMOTIONS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Gérer un client agressif Désamorcer un conflit en équipe Rester professionnel sous pression

 1 journée — 7 heures

OBJECTIF DE LA FORMATION

Dans un environnement professionnel où les interactions sont nombreuses, tensions et incompréhensions peuvent rapidement nuire à la qualité du travail et des relations. Cette formation donne aux participants les clés pour agir avec efficacité et sérénité.

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre les mécanismes des conflits et leurs dynamiques d'escalade
- Identifier et réguler leurs émotions en situation tendue
- Adopter une communication assertive et constructive
- Gérer efficacement les situations difficiles avec clients et collègues

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à interagir dans un contexte professionnel :

- Équipes opérationnelles
- Fonctions support
- Managers de proximité
- Postes relation client et accueil

PROGRAMME

Comprendre les conflits

- Les différentes formes de conflits en milieu professionnel
- Le rôle des perceptions et des interprétations dans les tensions
- Facteurs déclencheurs et mécanismes d'escalade

Gérer ses émotions en situation de tension

- Décrypter ses réactions face au stress, à la colère, à la frustration



EI LEMESLE AUDREY

- Identifier ses déclencheurs émotionnels personnels
- Techniques pratiques de régulation émotionnelle

► **Communiquer de manière constructive**

- Écoute active et reformulation pour désamorcer les tensions
- Assertivité : s'affirmer sans agressivité
- Méthode DESC pour structurer ses messages en situation difficile

► **Gérer les situations difficiles**

- Faire face à un client mécontent ou agressif
- Désamorcer les tensions avec un collègue
- Adapter sa posture et son style de communication selon les contextes

► **Mise en pratique**

- Jeux de rôle ancrés dans des situations réelles
- Analyse collective de situations vécues
- Élaboration d'un plan d'action individuel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Approche interactive et participative tout au long de la journée
- Mises en situation concrètes issues du terrain
- Apports théoriques ciblés et accessibles
- Feedback individualisé pour ancrer les apprentissages

BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE

- Amélioration durable du climat de travail
- Réduction des tensions et des conflits internes
- Meilleure qualité de relation client
- Développement des compétences relationnelles et managériales

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Approche centrée sur des techniques directement opérationnelles
- Outils simples, concrets et immédiatement applicables
- Cas pratiques issus d'expériences terrain réelles
- Forte implication et engagement des participants



EI LEMESLE AUDREY