

# Formation individuelle - Maîtriser ses émotions pour mieux gérer les conflits

**DURÉE** : 5 x 1h30 en distanciel

**PRIX** : 1950.00 € HT (2340.00 € TTC)

## PARTICIPANTS

Encadrement, chefs d'équipe, assistant(e)s manager.

Collaborateurs amenés à déployer toute leur intelligence émotionnelle dans l'exercice de leurs responsabilités.

Collaborateurs des secteurs éducatifs, associatifs ou médico-sociaux.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Comprendre l'impact des émotions sur la performance au travail.
- ▶ Maîtriser ses émotions et celles des autres.
- ▶ Faire face aux attitudes imprévisibles d'un collaborateur.
- ▶ Gérer un conflit de manière constructive.
- ▶ Faire face aux personnalités difficiles.

## PROGRAMME

### **SESSION 1 (1h30 en individuel à distance) : Comprendre et identifier les émotions**

- Comprendre l'impact des émotions dans la prise de décision et les relations interpersonnelles.
- Analyser l'éventail des émotions et des sentiments.
- Feedback de l'auto-évaluation à travers un questionnaire : « mes émotions au quotidien » : les points forts et les axes d'améliorations.

### **SESSION 2 (1h30 en individuel à distance) : Gérer et réguler ses émotions**

- Cartographier les pensées automatiques et les mécanismes de défense qui génèrent des réactions négatives.
- Adopter les bons réflexes physiques en cas de déstabilisation : l'auto-régulation.
- Analyse de situations émotionnelles vécues.

### **SESSION 3 (1h30 en individuel à distance) : Affronter les colères et les émotions négatives**

- Réagir à la colère : comprendre les causes réelles de l'agressivité.
- Expérience pratique de maîtrise de soi : gérer un interlocuteur agressif au cours d'un entretien.
- Canaliser son stress en réunion : l'apaisement d'un interlocuteur anxieux ou en colère.

### **SESSION 4 (1h30 en individuel à distance) : Gérer les différents types de conflits**

- Développer son intelligence émotionnelle pour déchiffrer les vrais besoins au-delà des accusations.
- Formuler des critiques constructives, réajuster sans décourager.
- L'entretien de recadrage : faire évoluer un comportement et développer des attitudes nouvelles.

### **SESSION 5 (1h30 en individuel à distance) : Gérer les personnalités toxiques**

- La gestion des personnalités narcissiques, accusatrices et opposantes-ambigües.
- Faire face à la manipulation directe ou indirecte, réguler les jeux de pouvoir.
- Canaliser un interlocuteur de mauvaise foi qui diffuse des rumeurs toxiques.

**Un test de positionnement**  
sera envoyé aux participants  
en amont de la formation.

**Tour de table** pour  
recueillir les attentes  
des participants.

**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices  
pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :**  
Réalisée en fin de formation  
par un questionnaire.

**Sanction de la formation :**  
Attestation de fin de formation

## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : PIDEV

CLIQUEZ ICI

