

## **GÉRER SES ÉMOTIONS ET COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION DE CONFLIT**

### **Public :**

Toute personne confrontée régulièrement à des situations de conflits et d'agressivité et souhaitant à la fois apprendre à mieux gérer ces situations en termes de communication et diminuer l'impact sur elles-mêmes du stress créé par ces situations

### **Prérequis :**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

### **Durée : 2 jours**

### **Dates ou période : A définir**

### **Nombre de participants par session : Minimum 1 - Maximum 12**

### **Modalités et délais d'accès**

Inscription à réaliser au moins 10 jours avant le démarrage de la formation.

### **Lieu :**

Formation effectuée sur site dans les locaux du client ou en distanciel

***Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 01 88 33 67 46***

### **Tarifs : - À partir de 1200€HT**

### **Objectif de la formation et compétences visées**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier ses propres sources de stress
- Connaitre le stress : fonctions, intérêts, risques
- Comprendre les mécanismes conflictuels et prévenir les situations.
- Expérimenter des techniques simple et opérationnel pour gérer son propre stress face aux situations conflictuelles et en surmonter les effets

Mise à jour le 02/01/2023

**ADEM** - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

---

# ADEM - FORMATIONS

---

Les conflits relationnels et tensions sont inhérents à toutes nos activités professionnelles et peuvent même nous permettre de trouver de nouvelles ressources. Mais avant tout, ils sont à l'origine de nombreuses malaises intra et interpersonnels et provoquent bien souvent des manifestations de stress et des désaccords profonds qui bloquent nos communications. Apprendre à les identifier et à les désamorcer requiert d'abord de clarifier notre propre rapport à nos émotions pour ensuite mettre en œuvre des stratégies efficaces mais respectueuses de chaque partie.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- ✓ Identifier ses propres sources de stress et les conséquences dans sa vie
- ✓ Comprendre et prévenir les comportements conflictuels et agressifs rencontrés dans son activité, que ce soit en présence physique ou au téléphone
- ✓ Apprendre à communiquer efficacement pour gérer ses situations de manière gagnant-gagnant
- ✓ Expérimenter des techniques simples et opérationnelles pour gérer son propre stress

## PROGRAMME

- **Identifier ses propres sources de stress ; Dresser un 1<sup>er</sup> bilan personnel**
  - ✓ Quels sont les facteurs de stress de mon environnement professionnel ?
  - ✓ Quel(le) stressé(e) suis-je ? Quels sont mes signaux d'alertes ? (Physiologique, mental, émotionnel, relationnel)
  - ✓ Évaluer son propre niveau de stress au travers de questionnaires ciblés
- **Connaitre le stress : fonctions, intérêts, risques**
  - ✓ Qu'est-ce que le stress ? Distinguer stress aigu et stress chronique
  - ✓ Brève physiologie du stress en lien avec nos 3 cerveaux reptiliens, limbique, et cortex
  - ✓ Origine et intérêt des manifestations du stress chronique : le Syndrome Général d'Adaptation et ses 3 phases

Mise à jour le 02/01/2023

**ADEM** - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

---

# ADEM - FORMATIONS

---

- **Comportements conflictuels et agressifs : comprendre les mécanismes et prévenir les situations**
  - ✓ Principales causes et déclencheurs ; différencier conflit, agressivité, violence et incivilité ; Bénéfices et conséquences du conflit
  - ✓ Analyser le contexte et les enjeux des situations vécues ; Les façons de faire face aux conflits ; Développer une stratégie Gagnant – Gagnant
  - ✓ Identifier ses propres modes réactionnels : Les 5 styles de gestion des conflits selon l'approche de Thomas & Kilmann
  - ✓ Reconnaître 3 types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la Victime, le Persécuteur et le Sauveur, selon les principes du triangle dramatique de S. Karpman
  - ✓ Quelques clés de négociation face aux conflits ; Les étapes clés et les conditions facilitant la négociation
- **Communiquer de manière à faciliter la résolution des situations de conflit et d'agressivité, en présence physique ou téléphonique**
  - ✓ Mieux comprendre ses comportements et réactions en situations relationnelles, et faire de la place à ses vécus émotionnels
  - ✓ Comprendre et interpréter les mécanismes de défense qui polluent nos relations ; Quels mécanismes de protection mettre en place ?
  - ✓ Comprendre et éviter les principaux écueils de la communication ; Les 12 obstacles à la communication ; S'inspirer de la méthode Thomas Gordon et des principes de la Communication Non-Violente
  - ✓ Communiquer de manière assertive et authentique tout en préservant des relations harmonieuses
  - ✓ Travailler les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives
- **Expérimenter des techniques simples et opérationnelles pour gérer son propre stress face aux situations conflictuelles et en surmonter les effets**
  - ✓ Les bénéfices sur la santé physique et émotionnelle des pratiques de la Pleine Conscience
  - ✓ Expérimenter la cohérence cardiaque pour diminuer les effets physiologiques du stress

Mise à jour le 02/01/2023

**ADEM** - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

---

# ADEM - FORMATIONS

---

- ✓ Découvrir des techniques de visualisation, de relaxation et de respiration pour favoriser l'endormissement
- **Mettre en place une stratégie personnelle face aux situations de stress et de conflits**
- ✓ Définir son plan d'action individuel de gestion du stress face aux conflits
- ✓ Déterminer les étapes prioritaires et prendre des engagements de mise en œuvre

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- ✓ Alternance permanente de temps d'apports théoriques courts et de temps d'appropriation personnelle, la formation est construite pour solliciter la participation individuelle ou collective de tous les participants. Elle alterne ainsi exposés théoriques, tests de mesure et d'évaluation, exercices et expérimentation émotionnelle et corporelle.
- ✓ Un travail progressif et personnalisé est proposé afin que chacun devienne acteur des changements qu'ils souhaitent mettre en place dans son environnement professionnel.

## LES POINTS FORTS DE LA FORMATION :

- ✓ Des formateurs très expérimentés, alliant compétences pédagogiques et parcours en entreprises, avec la maîtrise de l'animation des dynamiques de groupe intra et interpersonnelles
- ✓ Un processus d'appropriation des changements proposés qui s'appuie sur l'intégration progressive des savoirs pour en faciliter la mise en œuvre.
- ✓ Une place essentielle faite à l'expérimentation personnelle par des exercices pratiques, tests, jeux, travaux de groupe, feed-back, jeux de rôle, mises en situation

## PROFIL DE L'ANIMATEUR :

- **Olivier COUREAUT** : Consultant-formateur en développement personnel et gestion du stress ; 25 ans d'expériences professionnelles majoritairement en DRH et Responsable formation ; Un double cursus unique : MBA management international ESSEC (1995) puis praticien de santé Naturopathe au CENATHO (2008). Un long parcours de formations en communication inter et intrapersonnelle, approches psychocorporelles, puis relation d'aide par l'Approche Non-Directive Créatrice de Colette Portelance.

Mise à jour le 02/01/2023

**ADEM** - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation**

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## **Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats**

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## **Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations**

### **Modalités pédagogiques :**

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

### **Éléments matériels :**

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

### **Référent pédagogique et formateur :**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Mise à jour le 02/01/2023

**ADEM** - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A