MANAGEMENT

★ 4,50/5 SATISFACTION 2025

Ressources & Changement
JMC ÉCOLE

Gérer les tensions et les conflits professionnels

Toute organisation est le siège de tensions qui sont naturelles, inévitables et le plus souvent stimulantes. La difficulté consiste à les contenir à un niveau acceptable par le système pour qu'elles ne dégénèrent pas en conflits.

L'ESSENTIEL

DURÉE 1 jour (7 heures)	**MODALITÉS** Présentiel	**PUBLIC** tout public
PRÉ-REQUIS Aucun pré-requis (expression en langue française)	**TARIF** **Inter : 350 € HT / participant** Intra sur-mesure : nous consulter	**DÉLAI D'ACCÈS** Sous 1 semaine après validation de la demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier ses émotions à l'œuvre face aux tensions pour les maîtriser et développer son équilibre émotionnel
- Utiliser ses émotions pour construire la confiance
- Résoudre les situations conflictuelles

PROGRAMME

Avant la formation 01	• questionnaire introduisant la notion d'émotion et de positionnement face à différentes situations • invitation à préparer des cas réels
Accueil et recueil des situations vécues 02	tour de table, synthèse des questionnaires, besoins spécifiques, intention pédagogique, règles de fonctionnement
Examiner la notion d'émotions 03	• liens entre émotions, stress, conflit et confiance en soi • fonctionnement du cerveau sous stress • émotions de base • rôle des émotions dans les relations professionnelles
Développer son équilibre émotionnel 04	conscience émotionnelle, vécu des émotions en situations simulées, gérer les réactions incohérentes, confiance en soi
Utiliser les émotions pour construire la confiance 05	bénéfices de la confiance, posture positive, respecter l'autre et son émotion, exprimer et partager son ressenti

Développer sa capacité à maîtriser sainement ses émotions 06

- identifier et accueillir les émotions ressenties
- les utiliser pour ouvrir les tensions et « passer contrat »

Résoudre les situations conflictuelles 07

- méthodologie de résolution de conflit
- se préparer par rapport à ses émotions
- posture conduisant les protagonistes vers une issue positive
- plans d'actions individualisés

Synthèse et clôture 08

tour de table, feedback, évaluation à chaud, évaluation des acquis par le formateur

Démarche pédagogique

alternance apports / sous-groupes / synthèse ; questionnaire en ligne préalable ; supports visio, audio et vidéo ; supports projetés, recommandations, questionnaires, bibliographie.

Évaluation & validation

questionnaires et auto-évaluations, synthèse en fin ; questionnaire d'évaluation ; bilan pédagogique.

Intervenant

Consultant associé du groupe Ressources & Changement. Débriefing avec le responsable pédagogique de JMC École après chaque session.

Sanction de la formation

Attestation de fin de formation remise à chaque participant. Évaluation des acquis réalisée par le formateur.

♿ Nos formations sont accessibles aux **personnes en situation de handicap**. Pour définir les modalités d'adaptation nécessaires, contactez en amont le référent handicap **Aurélien Desbats** — contact@ressources-et-changement.com — 05 56 12 78 78.