GESTION DES ÉMOTIONS

Émotions et conflits : décoder les tensions fortes, intervenir et réparer la relation

Certains conflits ne se règlent pas par la méthode habituelle : la colère monte dès les premiers mots, un participant pleure, un autre quitte la salle, les échanges deviennent personnels. Les techniques de résolution classiques sont alors inopérantes tant que la charge émotionnelle n'a pas été traitée. Cette formation de perfectionnement de 14 heures s'adresse à des personnes ayant déjà pratiqué la résolution de conflits. Elle porte sur les situations à forte intensité émotionnelle : décodage des réactions, intervention comme tiers, gestion des propos blessants et réparation de la relation après un épisode marquant.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers responsables d'équipe et professionnels des ressources humaines déjà confrontés à des conflits ouverts et souhaitant traiter les situations les plus chargées.

PRÉREQUIS
Avoir déjà géré des situations de conflit au travail ou suivi une formation initiale à la gestion des conflits

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Décoder les réactions émotionnelles intenses observées pendant un conflit
- Adapter son intervention au niveau d'intensité émotionnelle de la situation
- Reprendre la conduite d'un échange interrompu par une réaction forte
- Traiter les propos blessants sans les laisser passer ni surréagir
- Conduire une rencontre entre deux personnes durablement fâchées
- Organiser la réparation de la relation après un épisode marquant

03 Programme détaillé

M1 Décoder les réactions intenses
- Ce que révèle la charge émotionnelle
- Lecture des manifestations de colère de peur et de repli
- Distinction entre réaction à l'événement et charge accumulée
- Repérage des blessures relationnelles anciennes réactivées
- Effets de sa propre réaction sur l'intensité de la situation
- Atelier : Le groupe analyse un épisode conflictuel sous l'angle des réactions observées.

M2 Intervenir selon l'intensité
- Choisir le bon moment et le bon geste
- Critères de décision entre poursuivre suspendre ou reporter
- Gestes et formulations qui abaissent l'intensité
- Reprise d'un échange après une sortie de salle ou des larmes
- Traitement des propos blessants et des attaques personnelles
- Mise en situation : Un échange est volontairement interrompu par une réaction forte puis repris.

M3 Conduire une rencontre entre deux personnes fâchées
- Posture de tiers en situation chargée
- Préparation individuelle de chaque partie avant la rencontre
- Règles d'échange posées et tenues pendant la séance
- Traitement des interruptions et des mises en cause réciproques
- Formulation d'engagements précis en fin de rencontre
- Cas pratique : Une rencontre à trois est conduite par un participant sur un cas réel anonymisé.

M4 Réparer et sécuriser l'après
- Quand le conflit a laissé des traces
- Reconnaissance de ce qui s'est joué sans réouverture du conflit
- Reconstruction progressive d'une relation de travail
- Vigilance sur les signaux de reprise de tension
- Limites de l'intervention et relais à mobiliser
- À retenir : Une relation se répare par des échanges courts et répétés plutôt que par une explication unique.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr