



Gérer les situations difficiles : émotions, tensions relationnelles et rapports de force

2 jours
14 heures

Pourquoi certaines recommandations habituelles pour gérer les situations relationnelles difficiles ne fonctionnent pas toujours, voire alimentent les tensions à notre insu ? Cette formation s'appuie sur la compréhension fine des comportements de vos interlocuteurs et de vos réactions dans ces situations. Adaptée à tout contexte (managérial, collaborateur, commercial...), elle permet de pratiquer des outils concrets issus de l'Approche Neurocognitive et Comportementale pour réguler vos émotions et communiquer de façon sereine et adaptée. Vous saurez gérer les différents états émotionnels de vos interlocuteurs, les postures agressives et les comportements manipulateurs. A la clé : des relations apaisées, plus de coopération et d'engagement et une efficacité collective renforcée.



Objectifs de la formation

- Identifier les émotions chez soi et ses interlocuteurs et les besoins associés
- Utiliser des outils et méthodes pratiques pour retrouver son calme et développer une posture assertive dans les relations difficiles
- Adapter sa communication à l'état émotionnel de ses interlocuteurs
- Gérer les conflits
- Déjouer les jeux de pouvoir et neutraliser les comportements de rapport de force
- Faciliter une attitude d'ouverture chez ses interlocuteurs



Public

Toute personne ayant un rôle de management ou étant régulièrement en communication ou en relation difficile avec des interlocuteurs



Contenu de la formation

Performance
INNER X SKILLS

JOUR 1 (7h)	Mieux comprendre sa communication et ses impacts : • Identifier ses habitudes de communication et leurs effets sur les relations de travail • Repérer ce qui favorise la coopération et ce qui peut générer des tensions Gérer les émotions chez soi et ses interlocuteurs : • Reconnaître les émotions de base et les besoins cachés derrière les réactions • Réguler ses propres émotions pour rester serein dans l'échange • Communiquer efficacement avec une personne anxieuse • Communiquer efficacement avec une personne découragée
JOUR 2 (7h)	Gérer les tensions et les conflits : • Garder son calme face à des comportements perçus comme inacceptables • Gérer une personne en colère et éviter l'escalade des conflits • Différencier les réactions défensives des comportements manipulateurs • Comprendre et neutraliser les comportements de rapport de force (manipulation, provocation...) • Déjouer les jeux de pouvoir • Pratiquer une communication assertive pour poser un cadre clair et respectueux • Utiliser le questionnement pour encourager l'ouverture et le dialogue constructif • Élaborer son plan d'action personnel pour appliquer les acquis au quotidien



Prérequis

Aucun



Tarifs

Consulter le bulletin d'inscription.



Dates

- Lundi 9 et mardi 10 mars 2026
- Lundi 23 et mardi 24 novembre 2026