

GERER LES EMOTIONS ET LES CONFLITS

Public/Pré-requis

Employés et managers de proximité souhaitant mieux maîtriser la gestion des tensions et conflits actuellement rencontrés.

Objectifs

- Comprendre l'enchaînement des événements entraînant des conflits et les anticiper.
- Accepter, gérer et maîtriser ses émotions.
- Réduire les effets néfastes des conflits.
- Mieux vivre les situations de tensions.

Durée

2 jours.

Pédagogie

Pédagogie active, favorisant le partage d'expériences, l'alternance d'exposés et de mises en situation filmées puis analysées. Assertivité, écoute active, techniques respiratoires, méthodes DESC et SOCS.

Validation

Attestation de formation.

Formateur

C.PEYRIC : Expert auprès de la DDTE Ile De France depuis 2002, intervenant pour la salle polytechnique, il est spécialisé en management et en résolution des situations conflictuelles.

Programme

Comprendre les émotions

- Notions sur le fonctionnement du cerveau.
- Origine et utilité des émotions.
- Les émotions prennent parfois le pouvoir.

Identifier l'origine d'un conflit

- Distinguer tension, désaccord, provocation et conflit.
- Connaître les principales causes de conflit.
- Reconnaître les attitudes des acteurs d'un conflit.
- Analyser une situation conflictuelle.

Comportements et modes de fonctionnement personnels

- Reconnaître ses réactions émotionnelles habituelles.
- Décrire ses comportements face aux tensions et conflits.

Gestion des situations conflictuelles

- Trois techniques simples pour gérer la pression.
- Développer son intelligence émotionnelle.
- Reconnaître la situation, les faits, les jugements.
- Développer une écoute active.
- Traiter les réclamations, objections et provocations.
- Resituer le cadre et l'objectif professionnel associé.
- Rechercher des solutions acceptables tenant compte de ce qui est important pour chacun.
- Valoriser la solution commune et s'engager.

Gestion de conflits entre deux personnes

- Situer son rôle par rapport aux personnes.
- Ecoute, questions et reformulation.
- Gérer sa propre émotion.
- Recadrer sans démotiver.
- Valoriser les intérêts de chacun.
- Favoriser une décision et une acceptation communes.