



## GESTION DE CONFLITS ET DES EMOTIONS

### FORMATION

### FORMATION COMPLEMENTAIRE

#### Lieu

Réunion  
Guadeloupe  
Guyane

#### Durée

14 heures (2 jours)

#### Responsable

Carole MARCHAND

#### Coût de la formation

Nous consulter

#### Public

Cf. ci-contre

#### Pré-requis

Aucun

#### Equipement obligatoire

Aucun

#### Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé

#### Accès à la formation

Sur demande de l'employeur, évaluation des acquis

#### PUBLIC

Formation particulièrement recommandée pour toutes les personnes travaillant dans la relation d'aide et la gestion de groupe mais aussi aux personnes souhaitant se développer à titre personnel.

Personnes en relation avec la clientèle et exerçant dans le management d'équipe.

#### OBJECTIFS

- Avoir une communication et un savoir être professionnel adaptés afin d'éviter les conflits au sein de votre équipe de travail.
- Découvrir le rôle des émotions dans les relations.
- Développer son ouverture émotionnelle.
- Appliquer un programme personnalisé pour gérer ses émotions.

#### PEDAGOGIE

- Apport théorique et pratique
- Atelier intensif à partir de méthodes actives et participatives,
- Mises en situation, Travail individuel et en groupe, analyse études de cas, retour d'expérience



Nouvelle formation



Nouvelle formation

## PROGRAMME

**DÉFINIR LA NOTION DE CONFLIT**

- Identifier les situations conflictuelles Interpersonnelles ou professionnelles
- Analyser un conflit : Causes, manifestations ; Avoir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement, conséquences opérationnelles et relationnelles) ; Les niveaux de conflits

**GÉRER EFFICACEMENT LA SITUATION CONFLICTUELLE**

- Distinguer la situation, la personne et son comportement
- Déceler les facteurs objectifs et subjectifs
- Mieux conserver sa stabilité émotionnelle face aux conflits (respiration consciente, visualisation mentale positive et posture corporelle)
- Les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation
- Pièges et erreurs à éviter

**RÉSOUTRE LE CONFLIT**

- Les clés d'un dialogue constructif : écoute, empathie, reformulation, recentrage...
- La mise à plat du différend
- La négociation et les compromis réalistes
- Les mesures concrètes
- Le suivi des décisions prises

**OPTIMISER SON EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE**

- Prendre du recul pour garder son calme (gestion du stress et gestion émotionnelle)

**OSER COMMUNIQUER ET EN PARLER :**

- Retour d'expérience avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues
- Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)

**SAVOIR EXPRIMER SES ÉMOTIONS AVEC EFFICACITÉ**

- Définir les différents sentiments positifs et négatifs
- Distinguer Réflexion, Émotions et Besoins
- Retour sur les différents niveaux d'expression

**ÉVALUER LES ÉTAPES ÉMOTIONNELLES DU CHANGEMENT**

- Savoir exprimer ses émotions dans une situation de changement
- Observer les différents niveaux déclenchant une émotion : les notions de déclencheurs

**SE DÉVELOPPER GRÂCE AUX ÉMOTIONS, PROGRESSER ET PRENDRE DU REcul**

- Identifier ses axes d'apprentissage pour progresser
- Modifier durablement son comportement en détectant tous les messages des émotions
- Faire de ses émotions le moteur de sa réussite

## VALIDATION

- Test sous forme de QCM et questions ouvertes
- Attestation de suivi de formation.



Nouvelle formation



Nouvelle formation