

GESTION DE CONFLITS ET DES ÉMOTIONS

PUBLIC VISÉ

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

OBJECTIFS

- Maîtriser la communication et le savoir-être pour éviter les conflits dans le cadre professionnel.
- Découvrir et comprendre le rôle des émotions dans les relations.
- Développer une ouverture émotionnelle et savoir gérer ses émotions.
- Appliquer un programme personnalisé pour la gestion des émotions.

PÉDAGOGIE

- Apport théorique et pratique.
- Méthodes actives et participatives : ateliers intensifs, exercices en groupe, analyse d'études de cas.

LIEU

Guadeloupe,
Réunion, Guyane

PRÉ-REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

RESPONSABLE

Carole MARCHAND

DURÉE

2 jours

PROGRAMME

- Définir le conflit : Identifier les conflits et comprendre ses réactions émotionnelles.
- Gérer les conflits : Analyser la situation, stabiliser les émotions, gérer comportements agressifs.
- Résolution : Dialoguer de manière constructive, mener des négociations et trouver des compromis.
- Optimiser son efficacité : Gérer le stress et les émotions dans le cadre professionnel.
- Exprimer ses émotions : Reconnaître et exprimer ses émotions de manière adaptée.
- Évaluer le changement : Comprendre les étapes émotionnelles liées au changement.
- Progresser grâce aux émotions : Utiliser les émotions pour prendre du recul et améliorer ses relations.

VALIDATION

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

RÉSULTATS

- Taux de satisfaction 98 %
- Taux d'obtention 100%

DÉLAI D'ACCÈS

- **48H**

COÛT DE LA FORMATION

À partir de 150€/pers
Tarif adapté à vos
groupes nous
consulter

CONTACT

Guadeloupe :

Imm. 2626, 1er étage, rue
Henri Becquerel, Jarry,
97122 Baie-Mahault
Téléphone :
+590 590 69 81 80

Réunion :

Imm. Farman, 1er étage,
04 rue Henri Farman,
Duparc, 97438 Sainte-
Marie
Téléphone :
+262 262 66 85 85

Guyane :

Rés Coeur d'Ebene, 1 rue
Wapa, 97354 Rémire-
Montjoly
Téléphone :
+594 594 10 83 63

Email :

formation.continue@aer
okonsult-group.com

MAJ 09-2024

K_INDO1_09