

PROGRAMME DE FORMATION : « GERER LES CONFLITS ET LES EMOTIONS AU TRAVAIL »

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation le participant est en mesure de développer les compétences suivantes :

- Comprendre et décoder les conditions qui génèrent les situations d'agressivité et de conflits
- Être capable de comprendre les mécanismes et les déclencheurs des situations conflictuelles pour les éviter
- Adopter les différentes stratégies pour sortir des situations conflictuelles
- Approfondir la connaissance des émotions et de leur rôle dans les relations interpersonnelles.
- Appliquer un programme personnalisé pour gérer ses émotions pour en faire des leviers d'action.
- Gérer et dépasser les émotions liées aux relations tendues conflictuelles.
- Gérer ses émotions et son stress par différentes techniques cognitives, comportementales et pratiques

Prérequis:

- ⊖ Aucun prérequis n'est demandé

Public concerné :

- ⊖ Cadres, managers, responsables d'unité, ou tout salarié désirent acquérir des méthodes pour la gestion du temps, pour la hiérarchisation des priorités et nécessitant des techniques d'organisation de son poste de travail

Pédagogique et moyens:

- ⊖ Accompagnement individuel ou en groupe,
- ⊖ Vidéoprojecteur, PowerPoint, paper-board
- ⊖ Accès internet
- ⊖ Tests, exercices
- ⊖ Application et expérimentation des techniques et outils de gestion des conflits
- ⊖ Participation interactive
- ⊖ Etude de cas concrets

Effectif par session :

- ⊖ En groupe Min. 3 pers. Max 10 personnes,
- ⊖ Accompagnement collectif ou individuel

Modalités d'évaluation en amont :

- ⊖ Un entretien individuel,
- ⊖ Questionnaire d'évaluation.

Intervenant :

- ⊖ Laura Urban, certifiée et Référencée DATA-DOCK/ICPF-PSI- QUALIOP

Coût pédagogique HT

- Inter : Prix de base 2 jours 1450€ HT/pers
- Intra : Devis sur demande

Lieux et/ou dates :

- ⊖ Strasbourg, Colmar, Mulhouse,
- ⊖ Région Alsace, ⊖ Partout en France,
- ⊖ Accessible en formation à distance (FOAD)
- ⊖ Accessibles en entrée et sortie permanente.

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Horaires :

- ⊖ Matin : 9 h 00 à 12 h 00,
- ⊖ Après-midi : 13 h 00 à 17 h 00.

Matériel utile (si FOAD):

- ⊖ Ordinateur portable équipé d'une webcam
- ⊖ Une connexion Internet.

Délai d'inscription : 15 jours ouvrés avant le début de la formation

Durée :

- ⊖ 2 jours soit 14 heures.

Modalités d'évaluation en aval :

- ⊖ Fiche d'acquisition des compétences,
- ⊖ Attestation de formation.

Programme de la formation :

JOUR 1

Gestion des conflits

- * Les origines des conflits
- * Prendre conscience des éléments déclencheurs
- * Repérer les comportements, les gestuelles, le discours et les dimensions psychologiques sources de conflits

La résolution de conflits

- * Les étapes à suivre pour sortir du conflit
- * Comprendre l'autre et savoir mettre en place l'empathie
- * Savoir mettre en place une communication adaptée et en tenant compte de la diversité des publics
- * Construire la sortie du conflit
- * Mettre en place des indicateurs pour éviter les situations de répétition
- * Maîtriser le conflit par l'assertivité

Mettre en place une stratégie de préservation

- * Savoir prendre du recul
- * Pratiquer les différentes attitudes physiques et verbales
- * Pratiquer les stratégies de gestion et d'anticipation de conflit et/ou d'agression
- * Comprendre et gérer le stress : approches physiologiques et psychologique du stress,
- * Les réactions du stress : physiologiques, émotionnelles, comportementales

JOUR 2

Les changements de toutes sortes

- * Qu'est-ce- que le changement
- * Les étapes du changement
- * Pourquoi le changement provoque un climat anxieux
- * Travail sur les résistances au changement

Maîtriser ses émotions physiquement et mentalement :

- * Identifier les différentes émotions, les mécanismes émotionnels.
- * Reconnaître les manifestations physiologiques des émotions.
- * Développer la concentration positive, la pensée positive. Modifier les pensées automatiques
- * Transformer ses émotions en facteur incontournable de réussite au travail et découvrir le pouvoir des émotions dans la motivation d'une équipe.
- * Utiliser l'ascenseur émotionnel pour adopter une attitude constructive, rationnelle au travail.
- * Savoir exprimer et partager son ressenti émotionnel de manière adaptée.
- * Débloquer les situations tendues, adopter une stratégie gagnante-gagnante
- * Optimiser l'organisation du travail afin de diminuer les sources de stress

Les bénéfices de cette solution :

- * Formation sur mesure en réponse aux attentes spécifiques du donneur d'ordre
- * De la qualité, du pragmatisme, de l'efficacité opérationnelle
- * Un mieux-être et un ressenti très rapide après la formation