GÉRER SES ÉMOTIONS POUR GÉRER SES CONFLITS

OBJECTIF

Apprendre la communication non violente en situation difficile et la gestion des conflits grâce à une meilleure gestion des émotions.

Pour cela, la formation dispensée permettra aux participants d'acquérir les capacités suivantes :

- Comprendre les mécanismes de ses émotions, à quoi elles servent et comment nous les trafiquons pour mieux les appréhender,
- Reconnaître les différents types de conflits, leur schéma et leurs causes,
- Savoir accueillir ses émotions sans impact négatif en toutes circonstances,
- Maitriser la communication en situation de conflit (SAV, service client, accueil, situations managériales …etc...),
- Connaitre les techniques pour éviter les erreurs courantes de communication en situation difficile et pallier aux conflits avec bienveillance.

DURÉE

Une journée (7h)

TARIFS

480€ HT par pers / jour soit 576 € TTC. Possibilité de prise en charge par votre O.P.C.O.

FORMAT

Session en groupe de 3 à 6 pers.

PUBLIC VISÉ

Chef d'entreprise, artisans, et salariés tous secteurs d'activité.

PRÉREQUIS

Personnes ayant vocation à une pratique régulière de la relation humaine.

QUALITÉ DU FORMATEUR

De formation supérieure complétée d'une solide expérience en management et développement d'entreprise tant au niveau technique qu'humain, votre formateur aide quotidiennement les chefs d'entreprise dans le management opérationnel et efficace de leurs collaborateurs.

CONDITIONS ÉVALUATION

Evaluation par questionnement et/ou constat de pratique par le formateur en cours et en fin de séance(s).

PROGRAMME

Module : Gestion des conflits

Déroulement de la formation

Le but de la formation est de comprendre à quoi servent nos émotions et de savoir les maîtriser intelligemment pour en tirer profit. Apprendre à décoder les différentes subtilités du conflit nous permet de prendre le recul nécessaire à une meilleure prise en charge de ce dernier et une plus saine maîtrise de soi.

- Focus sur le quotient émotionnel et les messages reçus de l'enfance qui nous contraignent.
- Portraits robots des émotions pour les utiliser à son avantage et en maîtrise totale de la relation.
- Portraits robots des conflits, de leurs causes et de leurs conséquences.
- Comprendre nos erreurs de communication en situation de conflit et s'approprier un nouveau mode de communication non violente pour se sortir de l'impasse à coups sûr.

Exercices pratiques :

* Chaque participant repartira avec des actions à mener ou exercices à faire pour améliorer au quotidien des situations qu'il aura présentées au démarrage de la formation.

* Sketches de mises en situation sur l'environnement professionnel du stagiaire

Contact :

48 rue Georges Ohnet
31200 TOULOUSE
Tél : 05 82 95 59 92
Email : conseil@codeaf.net
www.codeaf.net

Formation accessible aux PSH selon conditions. Locaux accessibles aux PMR.

SAS au capital de 20.000 Euros –RCS Toulouse – SIRET 751 748 443 00023 – APE 7022Z
Numéro d'activité d'organisme de formation 73 31 06732 31 certifié QUALIOPI