

« LA GESTION DES CONFLITS ET DES EMOTIONS » NON MANAGERS

Profil stagiaire :

- ❖ Personnel non encadrant

Pré requis :

- ❖ Aucun pré requis exigé

Durée : 1 jour

Lieu : A définir

Pédagogie :

- ❖ Contenu pédagogique axé sur la participation active des stagiaires
- ❖ Etudes de cas, analyse de situation, jeux de rôles

Supports :

- ❖ Classeur support pédagogique stagiaires ou numérique
- ❖ Outils de présentation (power point Vidéo)
- ❖ Passation d'un test
- ❖ Grilles d'analyse

Evaluation et sanction de la formation :

- ❖ Pré positionnement
- ❖ Questionnaire de validation des acquis
- ❖ Evaluation de la satisfaction
- ❖ Attestation individuelle de formation

Objectifs :

- Identifier et analyser la nature d'un conflit
- Adopter les attitudes et comportements adaptés en lien avec la situation
- Expliquer l'impact des émotions dans la gestion de conflits

Programme détaillé :

LE CONFLIT : DEFINITION

- Différenciation du vocabulaire (problème, conflit, tension)
- Le conflit : définition
- Le conflit : situation inévitable ?
- Principales causes et éléments déclencheurs des conflits

L'ANALYSE D'UN CONFLIT

- La nature du conflit (grille d'analyse)
- Le niveau du conflit
- Les caractéristiques du conflit
- Le cycle de vie d'un conflit

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

- La ou les stratégies à adopter en fonction de la nature du conflit

LA MAITRISE DE SES EMOTIONS

- L'identification des fondements de la maîtrise de soi.
- Connaissance, compréhension et maîtrise des émotions
Le plus : passation d'un test, définir son profil émotionnel