

“ Gérer les colères, les conflits et les situations professionnelles difficiles ”

La vision du conflit comme tremplin du changement positif

PROGRAMME

Gérer et accueillir les émotions

- Comprendre et maîtriser ses émotions (anxiété, déception, frustration, peur, colère) et celles de son interlocuteur
- Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle
- Modifier sa manière de percevoir les humaines
- Patienter, calmer le jeu, concilier les forces en présence
- Permettre l'expression, écouter de façon active, profonde, être attentif à soi et à l'autre
- Faire parler, participer à l'échange, faire preuve d'ouverture et de disponibilité
- Eviter la surenchère, les fausses colères, les débats stériles
- Se créer un espace de récupération : se préparer avant un entretien difficile, comment se reprendre durant le face à face, trouver les ressources possibles après le conflit, développer un espace refuge
- Les techniques de relaxation et de décompression rapide. L'art de transformer le stress en source d'énergie
- Savoir anticiper les conflits, prendre du recul, différer les entretiens ou choisir le dialogue immédiat et spontané
- Evacuer la pression intérieure autrement que par l'agressivité. Ne pas répondre à l'agression par la force. Utiliser l'humour et la dédramatisation à bon escient
- La verbalisation intelligente et ses possibilités de reconstruction et d'innovation. Oser parler de soi en toute sincérité
- Utiliser le conflit comme outil et moyen positif, comme une possibilité, une source d'amélioration possible et d'évolution commune



Public concerné

Toute personne amenée par sa fonction à devoir réguler des comportements individuels ou collectifs : personnel d'accueil, travailleurs sociaux, soignants, enseignants, cadres et agents de maîtrise... Toute personne amenée à manager et diriger des équipes, qui souhaite prévenir et gérer des rapports difficiles.

Objectifs

S'affirmer sereinement face aux situations et aux personnes stressantes.

Gérer son anxiété, son agressivité, et sa colère en toutes circonstances.

Désamorcer les tensions interpersonnelles ou collectives à l'intérieur d'une équipe.

**Coût net : 1090 €/pers
les 2 jours**

Dans le cadre de la formation continue ou



Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95
Fax 03 68 35 06 07
Mail contact@forma2.eu

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Session co-animée par deux formateurs* afin d'optimiser la disponibilité et le temps accordés à chaque participant. ”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

* selon le nombre de participants

S'affirmer en toute circonstance

- Intégrer la différence fondamentale entre l'*affirmation de soi authentique* et la *brutalité maladroite* De l'attitude défensive à l'assertivité confiante et progressive. Savoir rester flexible dans la fermeté
- Eviter les impasses comme le dérapage dans la surenchère ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités. Trouver une solution plutôt qu'un responsable. Intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème
- Se positionner dans la relation selon la situation, trouver la juste distance, le bon ton, jouer sur les espaces selon les étapes de l'entretien
- Savoir affirmer son autorité avec souplesse

Faire face aux agressions et gérer les situations difficiles

- Garder une attitude professionnelle, une bonne image de soi et préserver l'image de l'autre, fixer le cadre entre le personnel et le professionnel.
- Réagir à la colère, à l'interpellation personnelle, à la violence
- Garder le recul suffisant, ne pas tout accepter, poser et fixer les limites
- Formuler une critique relations sans démotiver. Amener le collaborateur à modifier sa conduite en préservant sa sensibilité. Introduire de façon motivante une modification des conditions de travail ou des règles du jeu. Donner un feedback sur un comportement et/ou une attitude
- Savoir dire Non avec fermeté mais sans heurter. Refuser un congé, une augmentation, une modification des conditions de travail. Mettre un terme à un entretien qui s'éternise. S'affirmer sereinement dans le Oui autant que dans le Non
- Permettre l'expression des tensions et des difficultés
- Identifier les sources de tensions, analyser un conflit
- Mettre en œuvre des méthodes de résolutions de problèmes pour sortir d'une situation bloquée
- L'attitude "juste" face aux différentes stratégies de l'interlocuteur : Passivité, agressivité, manipulation...
- Négociation et résolution positive du conflit : L'écoute active, le recadrage, le repositionnement gagnant/gagnant...
- Mise en place d'un plan d'action : Les objectifs communs, les indicateurs de réussite, le suivi