

Gérer les émotions et les conflits

Code : DP03

Durée : 2 jours

Classe : Présentiel / à distance

Public

- Managers et chefs d'équipe souhaitant mieux gérer les conflits
- Professionnels en contact avec le public ou en environnement sous pression
- Tout collaborateur souhaitant développer son intelligence émotionnelle
- Toute personne souhaitant renforcer sa confiance en soi et sa maîtrise émotionnelle

Prérequis

- Aucun prérequis technique
- Ouverture d'esprit et volonté de développement personnel

Objectifs

- Comprendre les liens entre émotions, stress, conflit et confiance en soi
- Développer sa conscience émotionnelle et son équilibre intérieur
- Utiliser les émotions comme levier de confiance et de communication
- Maîtriser une méthodologie structurée de résolution de conflits
- Développer sa capacité à se maîtriser et gérer sa colère
- Obtenir la certification de compétences en gestion des émotions

Programme détaillé

1- Porter un regard neuf sur les émotions

- Comprendre les liens entre émotions, stress, conflit et confiance en soi
- Découvrir le rôle du cerveau dans la gestion des émotions
- Identifier les différentes émotions
- Reconnaître le rôle et l'utilité des émotions

2- Développer son équilibre émotionnel

- Développer sa conscience émotionnelle
- Vivre et accepter les émotions
- Gérer les réactions émotionnelles incohérentes
- Développer la confiance en soi

3- Utiliser les émotions pour construire la confiance

- Comprendre les bénéfices de la confiance
- Penser positif et adopter un état d'esprit constructif
- Respecter l'autre et son émotion
- Exprimer et partager son ressenti émotionnel

4- Résoudre les situations conflictuelles

- S'approprier une méthodologie de résolution de conflit
- Savoir faire face aux situations conflictuelles
- Mettre en place des comportements préventifs du conflit

5- Développer sa capacité à se maîtriser

- Apprendre à se maîtriser dans les situations difficiles
- Gérer sa colère et ses réactions impulsives