




Gérer les situations difficiles (stress tensions conflits)

 2 J (14 heures)

Public

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien

Pré-requis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs :

Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension
Améliorer ses talents de négociateurs
Gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables
Mieux communiquer

Programme détaillé :

LES PARAMETRES DES EMOTIONS DE BASE

Les différentes émotions (plaisir, peur, agressivité, abattement, sécurité)
L'intensité des émotions
La durée des émotions

La répression des émotions
La conscience ou l'inconscience des émotions

PSYCHOLOGIE DU STRESS

Les manifestations du stress
Les effets positifs et négatifs du stress
Identifier ses principaux facteurs professionnels et personnels

LES OUTILS DE GESTION DU STRESS

Les bases de la communication
Communication verbale : écouter
Communication non verbale : observer
Les filtres dans la communication
Repérer ce qui se joue dans un échange
Les messages contraignants : injonctions inconscientes, difficultés et bénéfices

LA PSYCHOLOGIE DU CONFLIT

L'instauration du conflit
Les indicateurs de conflits
Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité
Le centre du conflit et la durée

LES CAUSES DE DESACCORDS PROFESSIONNELS

Décoder objectivement ce que l'on vous dit
Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures
Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...
Typologie des rapports de force

LES ATTITUDES FACE AUX CONFLITS

Adopter les comportements efficaces
Les comportements spontanés
Repérer ses préjugés, ses croyances
Gérer ses émotions. Savoir mettre des limites

APPROCHE CONSTRUCTIVE DE RESOLUTION DES CONFLITS

La spirale de l'agressivité
La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes
La recherche des solutions, la phase des enjeux
Désamorcer et gérer une situation difficile

LA PREVENTION DES CONFLITS

Exprimer les désaccords
Clarifier les positions
Traiter les revendications, gérer les tensions
Favoriser la cohésion dans une équipe
Faire face aux tactiques, aux critiques