



## 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 émarginée 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