

## Gérer les situations difficiles (stress tensions conflits)

 2 j (14 heures)

Ref : MNGG



### Public

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien



### Pré-requis

Aucun



### Moyens pédagogiques

Formation présentielle - 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

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage, feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation

## Objectifs

- ⊙ Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs
- ⊙ Améliorer ses talents de négociateurs
- ⊙ Gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables
- ⊙ Mieux communiquer, trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées en situations délicates

## Programme détaillé

### Les paramètres des émotions 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 bénéfiques

## **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 désaccords 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 résolution 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 prévention 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