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 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

Le Management est l'art d'accompagner l'Humain de l'échelle individuelle à collective. Il est également l'art d'accompagner et de faciliter les situations conflictuelles, pour qu'elles deviennent une source de créativité et d'innovation.

Cette formation vous permettra :

- De faire face aux situations conflictuelles, en analysant vos émotions et celles des autres, pour trouver des solutions de manière non violente,
- De mieux communiquer pour éviter les conflits
- D'anticiper, de comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension
- De gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables

Objectifs

Définir les émotions et leurs rôles

Identifier les sources de stress

Utiliser les outils et méthodes permettant de réduire son stress

Identifier les éléments de la communication générateurs de conflits

Reconnaître les facteurs qui peuvent générer des conflits interpersonnels

Identifier ses réactions face à un conflit et prévenir les risques

Gérer les situations difficiles (stress tensions conflits)

Mettre en œuvre les outils qui permettent de sortir d'un conflit de manière constructive

Prévenir les tensions et les conflits

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 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 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

Gérer les situations difficiles (stress tensions conflits)

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