

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES : STRESS – TENSIONS - CONFLITS

CONTENU

Les paramètres des émotions de base

- Le plaisir
- La peur
- L'agressivité
- L'abattement
- La sécurité
- L'intensité et la durée des émotions
- La répression des émotions
- La conscience ou l'inconscience des émotions
- Les manifestations du stress
- Les effets positifs et négatifs du stress

Psychologie du stress et principaux facteurs

- Les réactions du corps humain
- 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 désaccords professionnels

- 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

- 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.

La prévention des conflits

- Exprimer les désaccords
- Clarifier les positions

Objectifs - le participant sera capable de :

- Connaître les mécanismes générateurs de stress et des conflits
- Utiliser une stratégie de communication adaptée pour les prévenir ou les arrêter

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public :

- Manager, et Chef de projet

Méthode pédagogique :

La pédagogie est basée sur alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles et d'exercices pédagogiques.

Moyens pédagogique :

- Salle de formation équipée de mobilier propre à la réalisation de la formation
- Tableau blanc – Paper Board
- Vidéo projecteur ou écran
- Support de cours
- Exemples concrets d'application
- Etudes de cas – Analyse de vidéos
- Mises en situation et jeux de rôle

Horaires

9h00 – 12h30 et 14h00 – 17h30

Informations

complémentaires :

Valérie LEVADE – 05.34.28.19.01

L'action de formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis.

- Traiter les revendications, gérer les tensions
- Favoriser la cohésion dans une équipe
- Faire face aux tactiques, aux critiques

