Référence : MOD_2025720

Gestion des situations difficiles et gestion des conflits

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquencement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 7,00 heures.

OBJECTIFS

Donner les outils pour anticiper, comprendre et réagir face à une situation difficile ou conflictuelle.
Mieux se connaître pour identifier ses ressources et ses limites et comprendre les mécanismes à l'œuvre dans les conflits.

DESCRIPTION

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation

CONTENU

COMPRENDRE ET ANALYSER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Diagnostic : se connaître

- Auto-positionnement face aux conflits et situations de tension.
- Exercice de mise en situation pour identifier ses réactions spontanées.

Comprendre : les conflits

- Travail sur des situations vécues par les participants.
- Analyse des causes génératrices de tensions.
- Passage d'une tension à un conflit : réflexion sur son positionnement professionnel.

Reconnaitre les manifestations de l'agressivité

- Dimensions comportementales et émotionnelles des conflits.
- Le rôle du stress et des émotions dans les tensions.
- Exemples concrets et mise en lien avec le vécu professionnel.

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Gérer les situations agressives et adapter son comportement

- Le rôle de la communication dans le conflit.
- Les différentes formes de communication : exemples.
- Les obstacles à la communication (photo-langage).
- Que communique-t-on ? Comment communique-t-on ?

Comment désamorcer une situation avant le seuil critique

- Adapter son attitude selon l'interlocuteur et la situation.
- Les outils et techniques : écoute active, méthode DESC, communication non violente.
- Exercices pratiques d'application et d'entraînement.

Techniques de détente et de régulation du stress

- Micro-pauses actives.
- Exercices de relaxation minute.
- Mise en pratique et entraînement collectif.

MISE EN FORME DES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

PUBLIC

IDEC et Responsables de secteur

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Formatrice en charge des sujets de communication et de management