

Gestion des situations difficiles (Stress, Tensions, Conflits)

Programme (Mis à jour le 08/11/2023)

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

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

Référence

THEM3166

Durée

2 jours / 14 heures

Prix HT / stagiaire

1380€

Objectifs pédagogiques

- 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
- Mettre en œuvre les outils qui permettent de sortir d'un conflit de manière constructive Prévenir les tensions et les conflits
- Gérer les situations difficiles (stress tensions conflits)

Niveau requis

- Aucun

Public concerné

- Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien

Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués

Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Feuilles d'émargement (signature électronique privilégiée)