

MO - 3 Gérer le stress et les conflits

Outillez vos managers dans la gestion des situations complexes
Formation intra

DUREE DE LA FORMATION	TARIFS	PROCHAINES SESSIONS
2.00 jour (s) 14.00 heures	2450 € NET / session Formation intra-entreprise Jusqu'à 10 participants	En présentiel

Profils des stagiaires

- Tout public

Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire

Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa communication interpersonnelle verbale et non verbale
- Comprendre les origines et les mécanismes du stress
- Adopter les comportements appropriés
- Canaliser ses émotions et gérer des situations difficiles

Contenu de la formation

- **Jour 1 - Comprendre pour agir**
 - Le stress
 - Définition du stress en situation professionnelle
 - Impact physique et psychologique
 - Trouver ses propres outils de gestion du stress
 - Les émotions :
 - 4 émotions primaires et 3 types d'émotions
 - Savoir les reconnaître
 - Identifier les réactions et les comportements attachés aux émotions
- **Jour 1 - Gérer les émotions**
 - L'acceptation des émotions :
 - Accepter et être sincère avec ses ressentis émotionnels
 - Comprendre (identifier l'élément déclencheur)
 - Ressentir (intégrer et prendre conscience de son état émotionnel)
 - Exprimer (expression verbale et non verbale)

- Accepter les émotions
 - L'estime de soi et l'affirmation de soi :
 - Le sentiment d'importance, de compétences et de sympathie
 - Développer l'affirmation de soi
 - Eviter les attitudes inefficaces
- **Jour 2 - Faire la différence entre problème, tension, crise et conflit**
 - Qu'est-ce qu'un problème ? Une tension ? Une crise ? Un conflit ?
 - Comment et pourquoi le conflit ? Faut-il toujours éviter les conflits ?
 - Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
 - Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
 - Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité
 - **Jour 2 - Les différentes parties du conflit**
 - Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
 - Entre collaborateur / Avec un collaborateur / Avec un bénéficiaire / Avec la famille d'un bénéficiaire, un aidant
 - **Jour 2 - Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits**
 - Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
 - Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
 - Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Mises en situation / Cas pratiques
- Echanges de bonnes pratiques
- Cahier d'exercices
- Vidéo - Podcast
- Fiche.s outil & Fiche.s mémo
- Mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

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

- Plan de progrès personnalisé
- Bilan de fin de formation
- Formulaire.s d'évaluation de la formation

*Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
Afin de nous assurer que les moyens de la prestation de formation soient adaptés à vos besoins spécifiques,
contactez notre référent handicap au 09.81.40.20.53*