

# GESTION DES CONFLITS

REF : RH9

Cette formation constitue un outil important pour apprendre non seulement à gérer une situation de conflit mais aussi pour donner les moyens d'identifier les facteurs et les éléments annonciateurs d'une telle situation. Mieux informé, le stagiaire pourra mettre en pratique les connaissances acquises pour prévenir et anticiper un conflit. Il aura également acquis les techniques de base pour reconnaître son stress et le gérer.

## OBJECTIFS :

- Apprendre à gérer une situation de conflit
- Repérer sa capacité de réaction face à une situation de conflit
- Apprendre à repérer son stress et à le gérer
- Apprendre à s'adapter en fonction des situations
- Apprendre à repérer ses émotions et les gérer
- Trouver des outils de gestion du stress
- Apprendre à reconnaître une situation de risque afin d'anticiper le conflit

## PRÉ-REQUIS :

- Être volontaire pour suivre la formation
- Désirer acquérir des notions essentielles de gestion de stress
- Désirer apprendre à agir ou réagir en intelligence face à une situation de conflit

### LA FORMATION

Durée : 15 heures  
Formateur : Christine NADEAU  
Effectifs: 06 à 20 stagiaires

### RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.  
Supports de cours et Exposés théoriques  
Quizz en salle  
Mise en situation et jeux de rôle  
Entretiens individuels et dynamique de groupe

### EXPERTISE

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Exercices  
Formulaires d'évaluation de la formation.

# PROGRAMME

## 1. Reconnaître une situation de conflit

- L'identifier
- Repérer les facteurs conduisant à une situation de conflit
- Évaluer la situation pour mieux se positionner face au conflit

## 2. Gestion du stress : mesurer et analyser les paramètres du stress

- Identifier les facteurs de stress
- Mesurer son exposition au stress
- Comprendre leurs effets physiologiques - physiques - psychologiques et émotionnels
- Les profils types

## 3. Gestion du stress : Augmenter sa résistance au stress - outils et méthodes -

- Comprendre ses comportements sous stress pour ensuite les modifier
- Identifier ses émotions - les exprimer - les maîtriser et les accepter pour en faire des alliées
- Apprendre à se relaxer
- Trouver ses propres outils de gestion du stress
- Acquérir des techniques de relaxation

## 4. Revenir à une situation normale

- Prendre du recul face aux événements
- Apprendre à dédramatiser
- Apprendre à recadrer
- Apprendre à se repositionner

## 5. Augmenter son efficacité en milieu professionnel après une situation conflictuelle

- Retour à la normale : retirer des enseignements de son expérience
- Mise en place d'un plan d'action pour l'avenir
- Échanges sur les thèmes abordés – Feedback
- Bilan Global

