

	<b>FICHE MODULE</b>	Référence : DO107 – Fiche module – V02	
	<b>GESTION EFFICACEMENT LES CONFLITS ET SON STRESS</b> <b>Mieux appréhender la gestion des conflits</b>	Edition 02 – du 25/07/2018	
Page 1 sur 1		<b>MMQ-1014</b>	
			<b>Référence</b>

<b>Objectif(s) Pédagogique(s)</b>  (être capable de)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender l'origine et la typologie des conflits interpersonnels liés à l'activité</li> <li>- Connaître les réponses possibles qui s'offrent à soi : négociation, médiation</li> <li>- Conduire une démarche de résolution au sein de mécanismes de défense individuels</li> <li>- Communiquer selon les valeurs pour mieux gérer les confrontations</li> <li>- Comprendre la notion de stress</li> <li>- Identifier et mettre en œuvre les différentes stratégies de réaction face au stress</li> </ul>
<b>Pré-requis</b> (& niveau si nécessaire)	Aucun
<b>Points clés du module</b>	<p><b><u>Théorie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repères conceptuels sur la définition et les caractéristiques de différents conflits</li> <li>• Les phases d'évolution d'un processus de conflit</li> <li>• La démarche des moyens constructifs de résolution</li> <li>• La confrontation avec des personnes difficiles</li> <li>• L'importance des valeurs d'entreprise et convictions personnelles</li> </ul> <p>Définition et approche cognitive, émotionnelle et comportementale du stress</p> <hr/> <p><b><u>Pratique</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des cas de conflits vécus (contexte, acteurs...)</li> <li>• Création d'une matrice d'analyse des causes de conflit dans son contexte</li> <li>• Evaluation des enjeux, des risques, de son rôle, de sa marge de manœuvre...</li> <li>• Préparation de sa stratégie, et de ses tactiques</li> <li>• Mise en œuvre autour d'exercices de simulation proches du quotidien des participants</li> </ul> <p>Exploration des différentes techniques de gestion du stress</p> <hr/> <p><b><u>Méthode pédagogique</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implication et participation active à la vie du groupe</li> <li>• Débriefing en commun</li> </ul> <p><b><u>Ressources</u></b> Vidéoprojecteur, Paper Board</p> <p><b><u>Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation</u></b> Le formateur évaluera l'acquisition des notions travaillées par un questionnaire final</p> <p><b><u>Formalisation à l'issue de la formation (diplôme, certificat, attestation...)</u></b> Attestation des acquis de la formation</p>
<b>Durée du module</b>	<b>Nombres minimum &amp; maximum de stagiaires</b>
<b>14 heures</b>	<b>10-12</b>