

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

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