

# Gérer les situations difficiles

## Objectifs

### **Savoir désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits**

- Identifier la différence entre différents stades de conflit : communication tendue, agressivité verbale et physique, violence verbale et physique
- Savoir adopter une posture d'assertivité

### **Gérer son stress**

- Savoir parler des situations conflictuelles vécues avec difficulté
- Identifier ses émotions et son stress dans le cadre d'une situation tendue
- Gérer ses émotions et son stress dans le cadre d'une situation tendue
- Savoir prendre en compte les émotions et le stress de l'autre dans la relation

### **Maitriser sa communication**

- Connaître des outils de communication et de prévention des conflits

## Programme

### **Module 1 – La compréhension des émotions et du stress**

Les émotions et le stress : définitions, utilité, déclenchement, arrêt, conséquences

Le modèle des 3 cerveaux, et l'utilité de l'empathie en situation tendue

### **Module 2 : La gestion des émotions et du stress**

Techniques de gestion à chaud : respiration, méthode STOP, techniques sensorielles, reprise du contrôle mental

Techniques de gestion à froid : cohérence cardiaque, visualisation, pleine conscience, écriture, aller vers une rééducation émotionnelle

### **Module 3 : L'assertivité et la gestion des conflits**

Les situations de conflits : définition, sources et conséquences, échelle de l'agressivité

Savoir aller vers une posture assertive

### **Module 4 : un premier outil de prévention des conflits, la loi des 50**

La loi des 50, liens avec le triangle dramatique et les états du moi

### **Module 5 : Savoir transformer une plainte en demande**

Outil de communication non-violente « OSBD », utilité dans la relation managériale

### **Module 6 : Savoir dire non**

Pourquoi est-ce si dur, parfois, de dire non ? Méthode

#### **Durée**

2 jours (14 heures)

#### **Prérequis**

Être en position de management (quel que soit le niveau d'expérience).

#### **Nombre de participants**

4 à 12 participants



L'idée d'EMCI : Manager, réussissez votre rôle dans la gestion des situations difficiles !

EVALUATION, MANAGEMENT, CONSEIL & INNOVATION