

---

## Programme de Formation

---

# Maîtriser les conflits : gestion des comportements difficiles et des situations complexes

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Toute personne en situation de management ou responsabilité professionnelle, confrontée à des situations délicates ou complexes



#### **Objectifs pédagogiques**

Identifier et analyser les comportements difficiles et les situations complexes pour en comprendre les origines et les impacts. Développer sa capacité à gérer ses émotions et à maîtriser ses réactions face aux tensions. Élaborer et appliquer des stratégies adaptées pour résoudre efficacement les situations complexes. Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux contextes pour favoriser des échanges constructifs et apaiser les tensions.



#### **Description**

1 – Introduction et recueil des attentes des participants

- Échanges sur les expériences et les difficultés rencontrées dans leur contexte professionnel.
- Identification des attentes spécifiques des stagiaires pour adapter les exemples et études de cas.

2 – Comprendre les origines des comportements et des situations complexes

- Les écarts de perception : comment la subjectivité influence les tensions.
- Le rôle de la communication dans l'apparition des malentendus et tensions.
- Facteurs déclencheurs : stress, émotions mal gérées, conflits de valeurs ou de priorités.

3 – Gérer ses émotions et ses réactions en situation de tension

- Identifier et comprendre ses émotions face aux situations difficiles (colère, frustration, peur...).
- Techniques de gestion émotionnelle :
  - Respiration consciente, recentrage mental.
  - Techniques d'assertivité pour désamorcer les tensions.

4 – Développer une communication adaptée et constructive

- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs :
- Gérer les désaccords sans escalade :
  - Reformulation empathique.
  - Comment dire 'non' tout en maintenant la relation.



#### 5 – Élaborer des stratégies pour gérer les comportements difficiles

- Typologie des personnalités difficiles et réponses adaptées :
  - Exemples : le critique, le passif, l'agressif, le perfectionniste.
- Identifier les leviers de résolution : prioriser les enjeux, travailler sur l'écoute active.
- Construire un plan d'action face à des situations spécifiques :
  - Analyse du contexte.
    - Identification des ressources internes et externes.
    - Mise en œuvre d'une stratégie adaptée.

#### 6 – Prévenir les tensions et anticiper les situations complexes

- Instaurer un climat de confiance et de dialogue dans son environnement professionnel.
- Repérer les signaux faibles pour intervenir avant l'escalade.
- Favoriser la coopération et la collaboration :

#### 7 – Cercle de feedback

"Ce que je retiens, ce que j'applique", partage des apprentissages clés

Plan d'action concret

### ★ **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

Formation en présentiel

- Études de cas inspirées de situations réelles.
- Jeux de rôle et mises en situation pour renforcer l'apprentissage pratique.



### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports de formation seront accessibles dans l'espace extranet du stagiaire ou remis lors ou à l'issue de la formation.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Auto-positionnement avant et après la formation par les stagiaires

Exercice à la fin ou en cours de formation

Attestation de fin de formation/ certificat de réalisation.