

# GESTION D'ÉQUIPE

Gérer les conflits et le stress des administrés



Quel élu ne s'est pas retrouvé en difficulté, confronté au stress des administrés ou à cause de situations conflictuelles : réunion publique qui tourne mal, prise à partie « sauvage », entretiens individuels houleux, relations parents enfants, etc.



**DURÉE** : 1 jour



**PROFIL DES INSCRITS** :  
Élu local



**PRÉREQUIS** : Aucun



**MODALITÉS** : Présentielle



**LIMITES D'EFFECTIFS** : 15



## ORGANISATION

- XYLAN FORMATIONS -

Équipe pédagogique

Nos formateurs sont, ou ont été, préfets, conseillers départementaux, DGS, secrétaires de mairie, directeurs de service, députés, avocats en droit public, journalistes locaux, élus communautaires, conseillers...

Ils dispensent des formations de qualité sans aucune pression idéologique ou politique.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et tour de table
- Rappel des objectifs
- Supports projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle

### Suivi et évaluation

- Feuille de présence
- Mises en situation
- Questions / réponses
- Formulaires d'évaluation à chaud et à froid
- Attestation individuelle de formation

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Travailler ensemble efficacement requiert certes des compétences et surtout la capacité à interagir de façon adaptée avec les autres. Cette aptitude se travaille d'abord en prenant conscience de ses comportements, résistances et ressentis dans la relation pour pouvoir choisir les plus adaptés et développer sa flexibilité.

## CONTENU PEDAGOGIQUE

Définir les notions de stress et de conflit

- Identifier et comprendre les origines du stress et du conflit

Mieux se connaître, mieux connaître « l'autre »

- Comprendre le fonctionnement du cerveau et les réactions automatiques
- Identifier le style de communication de son interlocuteur
- S'adapter à l'autre pour mieux communiquer

Connaitre les principes de base d'une communication efficace

- Schéma et règles de base de la communication
- Communication verbale et non-verbale
- Dire n'est pas communiquer : Les éléments clés d'une communication efficace
- Instaurer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et les autres

L'assertivité pour s'affirmer

- Oser s'affirmer dans ses relations professionnelles
- Exprimer une critique constructive

Gérer son "stress" et retrouver son énergie

- Identifier les signaux d'alerte et répondre à ses besoins
- Pratiquer des techniques de libération émotionnelle et de gestion du stress
- Adaptation à la relation à l'autre et à la dynamique collective

Les clés de l'anticipation et de la gestion de conflits

- Ecouter - Observer - Comprendre et anticiper - Accepter - S'adapter
- Exprimer Développer une communication efficace
- Les attitudes limitantes / Les attitudes facilitantes
- Savoir écouter et observer / Savoir questionner / Savoir reformuler

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les mécanismes du stress et les origines du conflit

Anticiper les situations de conflits

Développer des outils de gestion du stress et des conflits

Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter

Renforcer son positionnement

Développer un comportement assertif dans ses relations interpersonnelles

Optimiser ses outils de communication et de coopération pour être plus efficace

## MODALITES D'ACCUEIL DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Nous prenons en compte les besoins spécifiques des stagiaires en situation de handicap pour envisager d'adapter la pédagogie, le matériel, les moyens techniques et humains de la formation. Si vous êtes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre correspondante handicap (psh@xylan.fr)