

# Savoir gérer les conflits et le stress

## POUR QUI ?

Tout public  
Prérequis : Aucun

## DURÉE

Un total de 21 heures sur 3 jours

## MODALITES ET DÉLAI D'ACCÈS

Formation en présentiel ou distanciel

Délai d'accès précisé dans notre devis

## ACCESSIBILITÉ

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Entretien préalable avec le référent handicap pour définir les modalités d'accès.

## MÉTHODES ET DÉMARCHES MOBILISÉES

Démarche: active, centrée sur l'apprenant  
Méthodes : participative, active, expositive.  
Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules  
Cas pratiques, questionnaires et exercices, tests, jeux de dynamisation et mise en situation, partage d'expérience.

## TARIFS\*

Intra-entreprise : 6000 € / session pour un maximum de 10 personnes

Inter-entreprise ou individuel : 900 € / pers avec un minimum de 7 participants.

Sur devis pour un effectif de moins de 7 personnes.

Contactez-nous pour en savoir plus sur les éventuelles solutions de prise en charge financière de cette formation

\*TVA non applicable. Nos tarifs n'incluent pas les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration.

## Objectifs de la formation

- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits.
- Savoir identifier les différents mécanismes d'un conflit afin de les prévenir et savoir les gérer.
- Être capable de conduire un entretien en situation conflictuelle et sous stress.
- Acquérir des techniques et maîtriser les outils de communication adaptés.

## Programme et contenu

### Module 1: les fondamentaux de la communication:

- Connaître les bases de la communication et son profil de communicant afin d'adapter sa posture dans le cadre de situations conflictuelles
- Connaître les différents profils de personnalité et leur traitement

### Module 2: comprendre le fonctionnement des conflits pour mieux les appréhender:

- Comprendre et décoder les signaux de conflits et de résistances
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Déterminer les stratégies appropriées pour désamorcer les conflits
- Savoir adopter une stratégie « gagnant-gagnant »

### Module 3: les outils et techniques de la communication au service de la gestion des conflits:

- S'approprier les techniques d'écoute active
- Maîtriser les outils de la communication assertive et non violente
- Adopter la bonne posture physique et émotionnelle

### Module 4: Appréhender le facteur stress dans le cadre d'une situation conflictuelle

- Gérer et contrôler son stress dans un contexte de tension

## Validation

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur
- Questionnaire de préentrée en formation
- Evaluation en cours de formation
- Evaluation en fin de session de formation afin de valider les acquis
- Questionnaire de satisfaction des apprenants
- Questionnaire post formation

### Les taux de satisfaction de nos stagiaires à l'issue de cette formation\*

Organisation

100%

Contenu & déroulé

100%

Intervenant

100%