Formation

Savoir gérer les conflits et le stress

2023

Ressources Humaines

Mis à jour en Janvier 2023

FORMATION

Savoir gérer les conflits et le stress

POUR QUI ?

Tout public

Prérequis : Aucun

DURÉE

Un total de 21 heures sur 3 jours

MODALITÉS 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 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 maitriser les outils de communication adaptés.

Programme et contenu

Module 1 : les fondamentaux de la communication

- Connaitre les bases de la communication et son profil de communicant afin d'adapter sa posture dans le cadre de situations conflictuelles
- Connaitre 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
- Maitriser 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

- Questionnaire de prérentrée 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%

*** Période du 01/01/2021 au 31/12/2022. % de personnes se déclarant satisfaites ou très satisfaites.**

Nous contacter :

Tel. 09 86 87 61 75
contact@ca-rh.fr

Ressources Humaines

Mis à jour en Janvier 2023