

# 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\*

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

Intra-entreprise : sur devis.

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

- 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%

\* Période du 01/01/2023 au 30/04/2026. % de personnes se déclarant satisfaites ou très satisfaites.