



## Formation gestion du conflit et du stress : maîtriser la communication en situation conflictuelle

### Publics concernés :

Tous public

### Conditions d'accès :

Aucun pré requis nécessaire pour suivre la formation gestion du stress et des conflits

### Objectifs pédagogiques :

Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender

Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle

Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique

Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives

### Moyens pédagogiques :

Exposés théoriques et discussions

Exercices pratiques

Simulation

Evaluations théorique et pratique

### Documents remis :

Remise d'un document récapitulatif à chaque stagiaire.

Attestation de formation nominative.

### Conditions de réalisation :

Durée : Selon le contexte de l'entreprise

Intervenant : Formateur spécialisé en communication et gestion du stress

Responsable pédagogique : Directeur du centre de formation / Dirigeant spécialisé

### Evaluation :

QCM d'évaluation sur les connaissances acquises lors du stage – Correction et synthèse en commun  
– Exercices pratiques

### Tarifs :

Formation réalisée en inter-entreprise ou en intra-entreprise. Consulter notre grille tarifaire. Devis sur simple demande.

### Accessibilité :



Déficience motrice



Déficience motrice  
(amputation)



Allergies



Maladies  
invalidantes



Maladies  
cardio-vasculaires



Déficience auditive



Déficience visuelle



Personne à  
mobilité réduite

Prenez contact avec le référent handicap du centre qui étudiera votre situation et les possibilités d'accès.



## **Formation gestion du conflit et du stress : maîtriser la communication en situation conflictuelle**

### **Programme détaillé :**

- Introduction à la formation gestion des conflits et du stress
  
- Assimiler la notion de graduation des conflits - en comprendre la structure
  
- Comprendre et appliquer le triangle de Karpmann dans la gestion des conflits
  
- Construire ensemble un dialogue positif et constructif pour résoudre un conflit
  
- Maîtriser les outils de la communication pour gérer un conflit