REDBIRD
PREVENTION ET SECOURISME A LA REUNION

REDBIRD_V3 du 02/10/2025

PROGRAMME DE FORMATION
GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS

Objectifs de la formation

- 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
- Améliorer la maîtrise de ses émotions en situation de stress
- Utiliser des méthodes de prévention et de gestion du stress
- Utiliser ses émotions pour mieux communiquer avec les autres
- Comprendre les mécanismes des conflits pour mieux les prévenir et les gérer

Personne concernée et Prérequis

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent acquérir des compétences afin de gérer efficacement leurs émotions, réguler leur stress, prévenir et résoudre des situations conflictuelles.
Accessible aux personnes à mobilité réduite

Aucun niveau de connaissance préalable n'est requis pour suivre cette formation

Méthodes Pédagogiques

Modalités : en présentiel
Méthodes pédagogiques : Apports théoriques et pratiques - Réflexions de groupe guidées par l'animateur - Autodiagnostics et tests avec autocorrection – Simulations
Moyens techniques : PC portable - Vidéoprojecteur - Ressources multimédia
Moyens humains : Formateur qualifié

Organisation et modalités d'accès

Nombre de participants : jusqu'à 10 participants
Durée : 14 heures soit 2 jours
Modalités d'accès :

- Par l'employeur (plan de développement des compétences/OPCO)
- A l'initiative du salarié (plan de développement des compétences/fonds propres)
- Par un particulier (fonds propres)

Délai d'accès :

- En intra : dates, horaires et lieu de votre choix
- En inter : consulter le calendrier

Validation de la formation : Attestation de fin de formation

Modalités d'évaluation

Evaluation des compétences : Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation
Evaluation de la formation : Questionnaire de satisfaction stagiaire en fin de formation

Modalités tarifaires

Tarif intra-entreprise : 1200€
Plan de développement des compétences OPCO

REDBIRD
PREVENTION ET SECOURISME A LA REUNION

PROGRAMME DE FORMATION
GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS

Contenu de la formation

Après une présentation du programme, du formateur et des participants, les points abordés lors de la formation sont :

Introduction à la formation gestion des conflits et du stress

- Se représenter le facteur stress dans le cadre d'une situation conflictuelle
  - Faire le point sur le stress positif et le stress négatif
  - Qu'est-ce que le stress endogène ?
- Découvrir le fonctionnement de la colère
  - Aborder la colère comme une émotion maîtrisable
  - Contenir ou laisser exploser sa colère, quelle alternative ?
- Appréhender le fonctionnement de nos trois cerveaux, ou le fonctionnement de l'Homme face aux conflits

Assimiler la notion de graduation des conflits - en comprendre la structure

- Identifier les différentes phases d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique (comprendre la notion d'escalade)
- Intégrer la notion du rapport dominant / dominé dans une situation de conflit
- Se représenter la structure hiérarchique des conflits : faire la distinction entre problème, tension, crise et conflit

Comprendre et appliquer le triangle de Karpmann dans la gestion des conflits

- Phase Sauveteur - Phase Victime - Phase Persécuteur
- Comment aborder un conflit sans rentrer dans le triangle ?

Construire ensemble un dialogue positif et constructif pour résoudre un conflit

- Appréhender le principe de l'argumentation et des objections
- Faire le point sur les notions de faits, opinions et sentiments
- Savoir prendre du recul pour mieux gérer son stress

Maîtriser les outils de la communication pour gérer un conflit

- Savoir communiquer avec assertivité
  - Attaque, fuite, manipulation et assertivité
  - Adapter son discours, faire preuve de congruence verbale
- Savoir faire preuve d'empathie pour mieux communiquer et gérer un conflit
  - Définition de l'empathie et de la sympathie
  - Faire la distinction entre apathie, antipathie, sympathie et empathie
- Maîtriser l'écoute active et intégrer l'écoute passive dans une situation conflictuelle
  - Adopter l'écoute au sens large dans la communication
  - Comprendre le principe de la reformulation
  - Savoir appliquer le questionnement constructif et objectif
- Note sur la communication non verbale : Le langage du corps
- Comprendre et intégrer la notion de proxémique
  - Point sur la congruence non verbale
  - Point sur la dissonance cognitive
  - Mettre la synchronisation au service de la communication

Contact :
Mylène DUBROCA
0692 55 44 28
redbird.reunion@gmail.com