

# GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du conflit et du stress, à titre individuel et collectif.
- Identifier les signes avant-coureurs de stress et de tension dans leur environnement de travail.
- Mettre en place des stratégies concrètes de gestion émotionnelle et de communication pour désamorcer les conflits.
- Développer une posture de manager apaisé(e), capable de prévenir les situations conflictuelles avant qu'elles n'escaladent.
- Élaborer un plan d'action personnel et collectif pour améliorer le climat au sein de l'équipe.

## Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de mises en situation.
- Exercices pour l'auto-évaluation du stress et des styles de gestion de conflit.
- Supports pédagogiques remis : fiches outils, modèles de communication.

## Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis via grille d'observation des compétences en fin de formation.

## Inscription

Pour vous inscrire à cette formation, contactez-nous à [contact@apoi.re](mailto:contact@apoi.re) ou au **06 93 87 33 53**. Nous vous accompagnerons dans le processus d'inscription.

## Nos formateurs

Consultants spécialisés en management, communication interpersonnelle et prévention des risques psychosociaux, avec expérience confirmée dans l'accompagnement des managers et des équipes.

## Modalités

*La formation est accessible après une analyse des besoins réalisée avec l'employeur ou le référent. Le délai d'accès est d'au moins un mois après validation de la demande.*

**DURÉE** : 14 heures = 2 jours de formation.

**VALIDITÉ** : Pas de durée de validité.

**PUBLIC** : Managers, encadrants, responsables d'équipe, toute personne ayant à gérer ou intervenir dans des situations de tension au travail.

**PRÉREQUIS** : Aucun.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 12 stagiaires maximum

**ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES** : Lors de l'inscription, nous évaluons les adaptations nécessaires, avec l'appui de partenaires, et invitons les personnes en situation de handicap de contacter notre référent **M. BELGUENDOZ Benaouda** par mail à [direction@apoi.re](mailto:direction@apoi.re).

**ATTESTATION** : Une attestation de formation sera délivrée aux participants ayant validé les acquis et justifié de leur assiduité tout au long de la session.

# GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS

## Programme

### **Module 1 – Fondamentaux du conflit et du stress**

- Définition et types de conflits (interpersonnels, organisationnels, émotionnels).
- Facteurs déclencheurs : communication, rôles, surcharge, attentes contradictoires.
- Comprendre le lien entre stress et conflit.
- Conséquences sur la santé, la performance et la cohésion.

### **Module 2 – Identifier et diagnostiquer**

- Signes visibles de stress et de conflit dans une équipe.
- Auto-diagnostic individuel : repérer ses propres déclencheurs.
- Études de cas : analyser des situations vécues.
- Outils de repérage des tensions collectives.

### **Module 3 – Stratégies de communication et résolution**

- Écoute active et reformulation.
- Communication assertive : exprimer besoins et désaccords sans agressivité.
- Techniques de médiation et de régulation des tensions.
- Gérer ses émotions lors d'un conflit.

### **Module 4 – Gestion du stress lié aux conflits**

- Techniques pratiques de gestion du stress (respiration, relaxation, micro-pauses).
- Organisation et priorisation pour réduire la charge mentale.
- Maintenir la cohésion et la motivation en période de tension.

### **Module 5 – Prévenir durablement**

- Routines de feedback et prévention continue.
- Mise en place d'actions collectives pour améliorer le climat de travail.
- Bonnes pratiques managériales pour anticiper les tensions.

