

Gestion du stress et des conflits

La formation **Gestion du stress et des conflits** permet aux participants d'identifier leurs réactions face aux situations de tension, de mieux comprendre les mécanismes du stress et de développer des comportements adaptés pour prévenir ou gérer les conflits dans un cadre professionnel.

Elle s'adresse aux professionnels susceptibles d'être confrontés à des situations de stress, de désaccord, d'incompréhension ou de tension relationnelle.

Validation

- Une attestation de formation est remise au participant à l'issue de la formation.
- Cette formation ne conduit pas à une certification professionnelle et ne donne pas lieu à une validation par blocs de compétences.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Identifier** ses réactions face au stress.
- **Comprendre** les principaux mécanismes du stress.
- **Repérer** les premiers signes d'une situation conflictuelle.
- **Utiliser** des outils simples pour gérer une situation stressante.
- **Appliquer** des techniques de communication positive.
- **Adopter** des comportements efficaces pour prévenir ou résoudre un conflit.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

La formation vise à rendre l'apprenant capable de :

- **Repérer** les signaux physiologiques, cognitifs, émotionnels et comportementaux liés au stress.
- **Distinguer** les zones de confort, de risque et de panique.
- **Prendre** du recul face à une situation génératrice de stress.
- **Prioriser** ses actions en situation de tension.
- **Utiliser** l'assertivité pour mieux exprimer ses besoins et limites.
- **Identifier** les comportements générateurs de conflits.
- **Choisir** des formulations adaptées aux situations difficiles.
- **Mettre en œuvre** une posture favorisant l'apaisement et la résolution du conflit.

Étapes d'inscription à la formation

1. Identification des besoins spécifiques du demandeur.
2. Envoi du programme de formation et d'un devis par SB FORMATION.
3. Retour du devis signé et acceptation des modalités de déroulement de l'action.
4. Envoi de la convocation à la formation.
5. Démarrage de la formation.



Dates

Nous consulter



Durée et rythme

- **7 heures, soit 1 jour**

Les journées de formation peuvent être consécutives ou non, selon les besoins et les modalités définies au moment du devis.



Délai d'accès

Formation à la carte

La date de démarrage est définie au moment de la signature du devis, selon les disponibilités du participant, de l'entreprise et de SB FORMATION.

La formation est accessible après signature d'une convention de formation et acceptation des conditions générales de vente de SB FORMATION.



Tarifs

Nous consulter

- Selon les modalités de participation choisies : inter, intra ou cours particulier.
- Plusieurs modalités de financement possibles selon la situation du participant ou de l'entreprise : autofinancement, financement entreprise, OPCO ou autre dispositif mobilisable.



Lieu de formation

SB FORMATION – Dijon
9 Avenue Jean Bertin, 21000 DIJON

La formation peut également être organisée sur un autre lieu à la demande du client, sous réserve de faisabilité.



Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins d'aménagement sont étudiés individuellement avec le référent handicap de SB FORMATION.
Contact : Jennifer BIZET –
03.80.70.12.32 –
jennifer.bizet@groupe-sb.org
Page dédiée : swll.to/accessibilite-sb



Participants

Tout professionnel susceptible d'être confronté à des situations de stress ou de conflit.



Prérequis

Cette formation ne requiert pas de prérequis spécifique



Méthodes et évaluation

Les compétences acquises sont évaluées au moyen d'un questionnaire intégrant des analyses de situation.

Les mises en situation permettent également d'observer la capacité du participant à identifier les mécanismes du stress, prendre du recul et adopter des comportements adaptés face aux tensions ou conflits.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE ET BLOCS DE COMPÉTENCES

Identifier les signaux face au stress

- Les réactions physiologiques
- Les réactions cognitives
- Les réactions émotionnelles
- Les réactions comportementales

Comprendre et gérer son stress

- Zone de confort
- Zone de risque
- Zone de panique
- Les clés pour gérer une situation stressante
- La gestion émotionnelle
- La priorisation
- La gestion du temps
- L'assertivité
- L'acceptation des échecs

Identifier les premiers signes de conflit

- Les remarques désobligeantes
- Le langage gestuel
- Les attitudes révélatrices de tensions
- Les comportements générateurs de conflit

Utiliser la communication positive

- Gérer ses émotions pour prendre du recul
- Utiliser des formulations appropriées aux situations
- Favoriser une posture constructive
- Désamorcer les tensions par la communication

Adopter des comportements efficaces

- Prévenir les situations de conflit
- Réagir face à une situation conflictuelle
- S'affirmer sans agressivité
- Favoriser une résolution constructive

NOS RÉSULTATS

Taux de satisfaction des participants

2024
100%

2025
N.D.

Participants ayant suivi la totalité de la formation

2024
6

2025
N.D.

Participants ayant répondu à l'enquête

2024
100%

2025
N.D.

