



Toute personne confrontée à des situations génératrices de tension.

Taux de satisfaction

★★★ 3/4

### LIEU

Marseille, Lyon  
et en entreprise  
sur commande.

### DURÉE

2 jours / 14h

### DÉLAI D'ACCÈS

3 semaines au plus tard  
après constitution du  
groupe



### PRÉ-REQUIS

Aucun



### CONDITIONS TARIFAIRES

400 € par jour et par  
participant

Pour les sessions intra-  
entreprise, nous  
consulter



### ACCESSIBILITÉ TRAVAILLEUR HANDICAPÉ

Mobilisation des dispositifs  
existants permettant  
d'adapter nos sessions à  
vos besoins quelque soit  
votre handicap.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender les situations de stress génératrices de conflits.
- Prévenir et gérer l'agression dans une situation de communication interpersonnelle.

## MÉTHODES MOBILISÉES

### MOYENS

**Pédagogiques** : un questionnaire préalable vous est adressé afin d'analyser vos attentes.

**Outils pédagogiques** : jeux de rôle ; partage d'expériences ; autodiagnostic des styles de communication et de gestion des conflits ; grilles d'analyse ; groupes de travail favorisant l'intelligence collective.

**Techniques** : formation réalisée dans l'une de nos salles dédiées, toutes équipées de moyens audio-visuels.

**Encadrement** : tous les formateurs sont consultants et détiennent également une expérience en entreprise. Ils sont issus d'un 3<sup>ème</sup> cycle, et sont sélectionnés, formés et supervisés selon un processus qualité interne.

## UN DÉROULÉ EN 3 ÉTAPES

### 1. Définition du conflit

- Connaître les différentes formes de conflits, les causes qui génèrent un conflit et les effets qu'il produit.

### 2. Les moyens de prévention

- Connaître les comportements à adopter pour prévenir un conflit, les règles de la communication et ses barrages.
- Recentrer le débat.
- Éviter de répondre à une attaque personnelle par une attaque personnelle.

### 3. Négociation, médiation et arbitrage : mode d'emploi

- Identifier les facteurs qui constituent nos modes de communication.
- Favoriser la réflexion et la prise de recul.
- Analyser la manière d'aborder des situations stressantes sur un plan technique et psychologique.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

À la fin de la session : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.

Une attestation de formation est remise au stagiaire à l'issue de la session.

Dans le temps : formateur disponible par mail et/ou téléphone. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.



## CONTACT

[formation@fraissinetetassocies.fr](mailto:formation@fraissinetetassocies.fr)

04 96 10 04 10

[fraissinetetassocies.fr](http://fraissinetetassocies.fr)