

## Contact :

Adriane Jeanjean

☎ 06.95.12.85.54

✉ contact@impuls-pro.fr

🌐 www.impuls-pro.fr

🕒 2 jours  
soit 14h

💶 1250 €  
Intra-entreprise : sur demande

## Prochaine session :

Vendredi 13 juin +  
Vendredi 27 juin 2025

ou intra-entreprise sur demande

## Nombre de participants :

2 à 6

## Cible :

Toute personne souhaitant gagner en aisance pour prévenir et gérer les conflits interpersonnels au travail.

## Prérequis :

Aucun

## Satisfaction et évaluation :

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

Evaluation de l'action de formation en fin de formation pour mesurer la satisfaction et la perception de l'évolution des compétences par rapport aux objectifs de la formation.

## Objectifs pédagogiques :

---

- Améliorer la communication avec ses collègues/hierarchie
- Gérer les comportements difficiles
- Résoudre un conflit de manière efficiente
- Identifier et comprendre ses émotions

## Programme de formation :

---

### 1. Gérer les personnes difficiles

Détecter les comportements difficiles

Comprendre les besoins psychologiques

Mettre en place la bonne stratégie

### 2. Optimiser la communication avec les personnes difficiles

Comprendre ce qui se joue dans les interactions

Eviter les jeux psychologiques

Mettre en place une communication assertive

### 3. Comprendre la notion de conflit

Identifier les sources de conflit

Détecter les signaux d'alarme et comportements à risque

Prendre conscience des impacts positifs et négatifs

### 4. Les principes de base de la résolution de conflit

Pratiquer l'écoute active

Maîtriser les techniques de questionnement

Employer la reformulation

### 5. Désamorcer les conflits

S'exprimer sans jugement

Appréhender les différentes émotions et leurs causes

Mieux gérer ses émotions en situation compliquée

Développer sa capacité à comprendre l'autre

## Moyens pédagogiques :

---

### Expérience d'apprentissage sur mesure

Le contenu et les méthodes d'enseignement sont adaptés et personnalisés en fonction des compétences et des intérêts des participants.

### Espace de confiance et d'échange

Le nombre de participants est limité à 6 personnes pour une attention accrue à chacun et une meilleure réponse aux besoins spécifiques.

### Pédagogie expérientielle

La réflexion sur soi est encouragée à l'aide d'autodiagnostic et d'exercices basés sur leurs expériences passées.  
Les apprenants participent à des activités pratiques collaboratives ancrées dans des situations réelles afin d'appliquer directement les connaissances théoriques apprises.

### Parcours de formation en deux temps pour une application pratique en entreprise

Un plan d'action est élaboré à l'issue de la première séance, ainsi qu'à la fin de la formation, afin de consolider les apprentissages et d'établir de nouvelles habitudes.

## Après la formation : consolider et approfondir

### Inclus :

Pendant 2 mois après la formation, suivi personnalisé auprès du formateur par e-mail.

Les participants reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation.

### Option Coaching :

2 séances individuelles d'1 heure par téléphone ou en visio

Tarif : 260 €