IMPULS'PRO

CC-03. Gérer les situations difficiles et les conflits

Repérer les tensions tôt, poser ses limites et reprendre un dialogue constructif.

Durée
2 jours · 14h
présentiel

Participants
6 max

Tarif
à partir de 1250 € HT

Prochaine session
sur demande

Objectifs pédagogiques

- Identifier les comportements difficiles et formuler des hypothèses sur les besoins à leur origine.
- Mettre en œuvre une communication assertive face à un comportement difficile.
- Appliquer une démarche pour désamorcer un conflit et rétablir le dialogue.

Public

Managers et collaborateurs souhaitant gagner en aisance pour prévenir et gérer les conflits interpersonnels au travail.

Prérequis

Aucun

Programme de formation

JOUR 1

1. Faire face aux comportements difficiles

- Identifier et analyser les comportements difficiles
- Formuler des hypothèses sur les besoins à l'origine de ces comportements
- Élaborer des stratégies de réaction adaptées à la situation

2. Adapter sa communication face aux comportements difficiles

- Repérer les dynamiques et les enjeux de l'échange
- Reconnaître les jeux relationnels qui entretiennent la tension, et en sortir
- Mettre en œuvre une communication assertive

Entre les deux jours : appliquer les actions définies en jour 1 puis partager son bilan au début de la seconde journée.

JOUR 2

3. Comprendre comment naît un conflit

- Identifier les sources de conflit
- Détecter les signaux d'alerte et les comportements qui font monter la tension
- Mesurer les impacts positifs et négatifs d'un conflit

4. Ouvrir le dialogue par l'écoute et le questionnement

- Pratiquer l'écoute active
- Poser des questions ouvertes pour clarifier la situation
- Reformuler pour vérifier sa compréhension

5. Désamorcer les conflits

- Identifier les émotions en jeu et leurs causes
- Réguler ses émotions en situation de tension
- Comprendre le point de vue de l'autre et s'exprimer sans jugement

6. Élaboration d'un plan d'action personnel

Moyens et modalités pédagogiques

Cette formation s'appuie sur le questionnement et le partage d'expériences pour analyser ses pratiques, prendre du recul et enrichir sa réflexion.
Les apports théoriques sont complétés par des études de cas et des mises en situation.
La formatrice adapte son animation au rythme et aux situations des participants, pour favoriser l'expérimentation et l'appropriation durable des compétences.
Deux journées espacées de deux semaines permettent de tester les outils sur le terrain, de partager les retours d'expérience et d'ajuster ses pratiques.

Ressources remises

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- le support pédagogique
- des fiches pratiques regroupant les principaux outils et méthodes abordés
- son plan d'action personnalisé pour faciliter la mise en œuvre des acquis en situation professionnelle
- une attestation de fin de formation.

Évaluation des acquis

Les acquis sont évalués tout au long de la formation à l'aide d'exercices, de mises en situation, d'études de cas et d'auto-évaluations, permettant de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation de la satisfaction

La satisfaction des participants est recueillie à l'issue de la formation au moyen d'un questionnaire dédié.

Satisfaction des stagiaires

4,84/5
moyenne des notes, questionnaire à chaud.
4 répondants sur 4, 2026

Accompagnement post-formation

Inclus : pendant 2 mois, suivi personnalisé auprès de la formatrice par e-mail. Les participants bénéficient de retours personnalisés et de conseils adaptés aux situations rencontrées.

Option Coaching

2 séances individuelles d'1 heure par téléphone ou en visio
Tarif : 260 € HT

Modalités et délais d'accès

L'inscription se fait sur demande, après un échange visant à valider les besoins du participant et l'adéquation de la formation.
L'accès est soumis aux places disponibles, avec un délai généralement de 15 jours après validation, ajustable selon les contraintes du client et le calendrier des sessions.

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation à leurs besoins.

Profil de la formatrice

Formation animée par une coach professionnelle spécialisée dans le développement des compétences relationnelles, managériales et comportementales; forte d'environ 20 ans d'expérience en entreprise, en contexte multisectoriel.

Contact :

Adriane Jeanjean
06.95.12.85.54
contact@impuls-pro.fr
www.impuls-pro.fr