



# GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (CONFLITS, STRESS).

---

MISE À JOUR DU 08/07/2024

---

FORMATION, COACHING, BILAN DE  
COMPÉTENCES... ET SHIATSU !

POUR PARTICULIERS ET ENTREPRISES  
[WWW.HOPEN-UP.FR](http://WWW.HOPEN-UP.FR)

HOPE'n SP



# GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (CONFLITS, STRESS)

EN PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

---

"UNE ENTREPRISE DANS LAQUELLE IL N'Y A PAS D'ORDRE EST INCAPABLE DE SURVIVRE ; MAIS UNE ENTREPRISE SANS DÉSORDRE EST INCAPABLE D'ÉVOLUER."

BERNARD NADOULEK

---

Eclairages, Techniques, comportements et actions pour être à l'aise en situation délicates (conflits, stress).

## OBJECTIFS :

- Identifier ses propres émotions et les apprivoiser
- Détecter les signaux de stress et agir en conséquence.
- Savoir désamorcer et résoudre une situation conflictuelle.

## POUR QUI :

Managers, ou toute personne ayant à gérer ce type de situations dans le cadre de son activité professionnelle.

## PRÉREQUIS :

Aucun prérequis pour cette formation.



# GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (CONFLITS, STRESS)

## 7 HEURES

---

INTER : 340 € HT / PARTICIPANT

INTRA : 1750 € HT / ÉQUIPE / 6-12 P. MAXIMUM

---

### RECONNAÎTRE, PERCEVOIR ET APPRIVOISER SES ÉMOTIONS

- Le cadran des émotions (Russel)
- Les perroquets de la perception (Positran®)
- Flexibilité : application du modèle SPARK (psychologie positive au travail )

### DÉTECTER LES SIGNAUX DE STRESS ET AGIR EN CONSÉQUENCE

- Les différents états de stress, identifier les siens et ceux des autres.
- Techniques de régulation (initiation)
- Adapter son comportement : les attitudes positives et/ou aggravantes

### PRATIQUER LES BASES DE LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

- Identifier les différentes émotions et besoins associés.
- Réaliser un feedback constructif avec le DESC et l'OSBD..

### DÉSAMORCER ET GÉRER LES CONFLITS

- Connaître les différents types de conflits
- Comprendre les étapes dans la montée d'un conflit.
- Agir en conséquence afin de désamorcer un conflit ou résoudre une situation conflictuelle,

---

#### PROCHAINES DATES DISPONIBLES :

En 2024-2025  
à définir avec l'organisme.

+ de détails en page 4 et 5.



DATES ET VILLES  
SUR DEMANDE

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



## GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (CONFLITS, STRESS...)

---

**DURÉE :** 7 HEURES

**EFFECTIF :** 6 À 12 PARTICIPANTS

**PUBLIC :** Managers, chefs d'équipes, toute personne ayant à gérer ce type de situations dans le cadre de son activité professionnelle.

**PRÉREQUIS :** Aucun prérequis pour cette formation.

### **MODALITÉS :**

Cette formation peut être réalisée en présentiel comme en distanciel via Zoom ou Teams.

### **TARIFS :**

INTER : 340 € HT par participant

INTRA : 1750 € HT pour un groupe de 6 à 12 personnes max, hors frais de déplacement et d'hébergement du formateur, hors frais de location de salle.

### **DÉLAI D'ACCÈS :**

Inscription possible jusqu'à une semaine avant le début de la session, dans la limite des places disponibles.

### **MÉTHODES MOBILISÉES :**

*Modalités pédagogiques :* Formation alternant théorie, études de cas concrets, et des mises en situation basées sur l'expérience des participants et/ou la vie en entreprise. L'approche ludique, les quiz et la pédagogie inversée sont également utilisées. Travaux individuels et en ateliers en sous-groupes.

*Moyens :* Support de formation remis aux stagiaires.

*En intra, dispositions d'accueil nécessaires en cas d'intervention sur site :* Salle de formation disposée en U, vidéoprojecteur et paperboard ou équivalent.

### **DISPOSITIF DE SUIVI & MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

- Feuille d'émargement
- Évaluation des compétences via un questionnaire en ligne (si accessible pour les salariés, sinon papier) intégrant des mises en situation (20 minutes).
- Formulaire d'évaluation de la formation

### **EXPERTISE :**

La responsable pédagogique et intervenante Edwige RETIERE a une expertise reconnue dans son métier de formatrice. Elle a exercé 18 ans comme salariée et notamment en management d'agence. Elle est également coach certifiée, diplômée de KEDGE Business School en management, et praticienne en psychologie positive au travail.

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



## GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (CONFLITS, STRESS...)

---

### LIEU

- En présentiel : Les formations peuvent se dérouler :
  - Dans les locaux de HOPE'N UP, situés au 74 rue Georges Bonnac - Résidence Les Jardins de Gambetta - Tour 1 - 1er étage - 33000 Bordeaux. **Capacité d'accueil : Jusqu'à 8 participants.**
  - Au sein d'un des établissements,
  - Ou dans une salle spécifiquement louée à cette occasion. Dans ce cas, le coût de la location de salle n'est pas compris dans le tarif susmentionné.
- Formation à distance : en visioconférence via Teams ou Zoom.

### ACCESSIBILITÉ :

Les formations HOPE'N UP sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription, il est étudié avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage, ainsi que l'accès aux locaux.

HOPE'N UP peut également s'appuyer sur un réseau de partenaires compétents (CRFH Aquitaine).

### HORAIRES :

La formation débute à 9h et se termine à 17h. Une pause méridienne d'une heure est prévue autour de 13h. Le repas est à la charge des participants.

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

Pour les formations en distanciel, se munir d'un ordinateur, d'une connexion internet, d'une webcam, d'un microphone.

### CALENDRIER DES SESSIONS :

En complément des dates susmentionnées en page 3, d'autres dates peuvent être organisées à la demande, définies en concertation avec votre responsable formation.

### MODALITÉS D'INSCRIPTION :

Edwige RETIERE se tient à votre disposition par téléphone ou par mail afin d'échanger sur vos besoins, vous accompagner dans votre projet de formation, vous envoyer un devis et valider votre inscription.

**CONTACT :** Edwige RETIERE - 06 44 00 32 41 - hello@hopen-up.fr

---

SARL HOPE'N UP - 13 rue Séraphin - 33000 Bordeaux

SIRET 89949172400014 - APE 8559A | Organisme de Formation n°75331333433 - Déclaration d'activité enregistrée auprès de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine. Cet enregistrement ne vaut pas pour agrément de l'Etat.