

GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS AU TRAVAIL

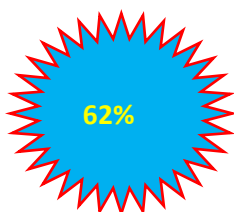
Chiffres clés en 2025 :



13 stagiaires ont suivi la formation



Satisfaction stagiaires note moyenne
attribuée : 8,45/10



Des stagiaires ont atteint les objectifs de la
formation

PUBLIC VISE : Intervenants à domicile, professionnels
de santé

PREREQUIS : Absence de prérequis

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE

HANDICAP : Cette formation peut être accessible et
adaptée à certaines personnes en situation de handicap
(nous contacter pour plus de renseignements)

Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360

Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44

Référent Handicap AUXILIA formation : Angeline

JACQUET angeline.jacquet@auxiliaformation.fr – 04 96
14 16 10

FORMATEUR : Professionnel expérimenté dans le
secteur sanitaire et social

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES (à la fin de la formation, le stagiaire sera capable de) :

- 1- Définir les notions de conflit et d'agressivité en milieu professionnel, identifier leurs causes possibles et expliquer leurs impacts sur les relations et l'ambiance de travail.
- 2- Utiliser de manière adaptée les outils de communication verbale et non verbale, adopter une posture professionnelle favorisant l'écoute active et adapter sa communication aux situations conflictuelles ou sensibles.
- 3- Reconnaître ses signaux de stress, mettre en œuvre des techniques de gestion du stress (respiration, relaxation, recentrage...), et évaluer leur efficacité dans son environnement professionnel.

VERSION	OBJET DE LA MODIFICATION	DATE DE LA MODIFICATION	QUI
5	Mise à jour des chiffres clés	Janvier 2026	Fiona

CONTENU :

- I. Conflits, Litiges et l'Agressivité au travail
 - Définition de « Litige », « Conflit » et « Agressivité au travail »
 - Différencier le litige du conflit
- II. Les différents outils dans la gestion des litiges et des conflits
 - DESC
 - La technique 1-2-4
 - L'analyse en arête de poisson
- III. La communication et la mise en action
 - La stratégie de la communication passe par 3 étapes
 - Les freins à la communication
 - Bien communiquer au travail
- IV. Les postures professionnelles
 - La remise en question
 - Notion de bienveillance au travail
 - La posture professionnelle
- V. Les sources du stress au travail
 - Les différents stress
 - Les sources du stress au travail
 - La gestion du stress au travail
- VI. Le Burn Out et ses signes
 - Définition du « Burn Out »
 - Les signes du Burn Out
- VII. Les techniques de relaxation pour gérer le stress au travail
 - La cohérence cardiaque
 - La respiration apaisante

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Formation active et participative
- Mises en situation pratiques des notions abordées, réajustement des pratiques professionnelles si nécessaire.
- Alternance d'apports théoriques et analyse des expériences et des situations rencontrées.
- Etude de cas pratiques.

EVALUATIONS ET SANCTION DE LA FORMATION : Appréciation de fin de module (questionnaire de satisfaction) et évaluation des acquis donnant lieu à une attestation de formation.

AUXILIA FORMATION – 78 avenue Jules Cantini - 13008 MARSEILLE –
Tél. : 04.96.14.16.10 Email : contact@auxiliaformation.fr – Siret 511 157 760 00022
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 13 13221 13 auprès du préfet de la région P.A.C.A.
Site Web: <http://auxiliaformation.com>

VERSION	OBJET DE LA MODIFICATION	DATE DE LA MODIFICATION	QUI
5	Mise à jour des chiffres clés	Janvier 2026	Fiona

NOMBRE D'HEURES : 14 heures

DATES ET HORAIRES : Si définies avec le client

DELAIS D'ACCES : Pour une session déjà programmée (« en inter ») et afin de compléter un groupe, s'inscrire minimum 15 jours avant le démarrage de la formation. Pour toute demande supplémentaire (groupe) prévoir un délai de 30 jours entre la demande et le démarrage de la formation.

LIEU : Auxilia formation, formation réalisée uniquement en présentiel (Groupe : 5 personnes min – 10 personnes max).

TARIFS : Nous contacter ou consulter notre grille tarifaire en ligne sur notre site

Contacts :

Directrice et Référente pédagogique : Angeline JACQUET

Responsable développement formation : Fiona ROUMANI

Secrétaire : Christel LEUBEUL

AUXILIA FORMATION – 78 avenue Jules Cantini - 13008 MARSEILLE –
Tél. : 04.96.14.16.10 Email : contact@auxiliaformation.fr – Siret 511 157 760 00022
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 13 13221 13 auprès du préfet de la région P.A.C.A.
Site Web: <http://auxiliaformation.com>

VERSION	OBJET DE LA MODIFICATION	DATE DE LA MODIFICATION	QUI
5	Mise à jour des chiffres clés	Janvier 2026	Fiona