



## PREREQUIS/PUBLIC

- Aucun prérequis.
- Personnel amené à gérer des situations stressantes et conflictuelles au travail (hiérarchie, collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires).



## DUREE

14 heures



## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Modalité : en présentiel.
- Méthodes : apports théoriques, échanges interactifs, jeux de rôles filmés et analysés, mises en situation fictives ou vécues.
- Matériel : cartes, jeux et vidéos pédagogiques.
- Ressources : fiches méthodes, support et livret de formation.
- Intervenant : sophrologue et psychopraticien.



## MODALITES D'EVALUATION

- Autodiagnostic.
- QCM.
- Exercices individuels et en sous-groupes.
- Questionnaire de satisfaction.



## OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du stress et le fonctionnement d'un conflit.
- Identifier et analyser les situations conflictuelles et stressantes.
- Savoir se maîtriser et gérer ses émotions.
- Améliorer sa communication interpersonnelle.



## PROGRAMME

- 1) LE STRESS
  - Définition, réaction et symptômes du stress (corporels, émotionnels, intellectuels et comportementaux)
  - Les trois niveaux de stress : alarme, résistance, épuisement
  - Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel
  - Le stress négatif et la pression positive
- 2) LES CONFLITS

- Définition
- Identifier la nature et source du conflit
- Les différents types de conflits
- Evaluer les conséquences
- 3) LES TECHNIQUES DE GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS
- Approche cognitive : changer l'émotion par la pensée
- Développement personnel, intelligence émotionnelle)
- Approche corporelle : changer l'émotion par le corps
- Relaxation, respiration, étirements, cohérence cardiaque, sophrologie
- Approche comportementale : changer l'émotion en profondeur par comportement répété
- Meilleure gestion du temps et des priorités, apprendre à dire non, faire des demandes
- Approche émotionnelle : changer l'émotion directement par l'émotion
- Empathie, contagion émotionnelle, ancrage positif, visualisation
- Approche des jeux relationnels : changer l'émotion par la maîtrise du jeu relationnel
- Triangle de Karpman
- Communication Non Violente (CNV)
- Affirmation de soi et oser dire non



#### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

##### **En intra (groupe de 1 à 10 participants de la même entreprise) :**

- Planification au choix de l'entreprise (dates, horaires et lieu de la formation).
- La demande est traitée sous 48H. Merci de nous contacter par email ou téléphone.



#### TARIF

Pour toute demande de devis, merci de nous contacter par mail ou par téléphone.



#### ACCESSIBILITE

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Afin d'étudier la faisabilité ainsi que les mesures de compensation, merci de nous contacter pour une analyse personnalisée de vos besoins.



#### TAUX DE REUSSITE

100%



#### TAUX DE SATISFACTION

95%