



## 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 : exposé théorique, échanges interactifs, jeux de rôles filmés et analysés, mises en situation fictives ou vécues.
- Matériel : caméra, vidéos, jeux.
- Ressources : support PowerPoint, livret de formation.
- Intervenant : sophrologue et psychopraticien.



## MODALITES D'EVALUATION

- Test de positionnement.
- 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
- 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

- a) Approche cognitive (changer l'émotion par la pensée)
  - Développement personnel, intelligence émotionnelle
- b) Approche corporelle (changer l'émotion par le corps)
  - Relaxation, respiration, étirements, cohérence cardiaque, sophrologie
- c) Approche comportementale (changer l'émotion par comportement répété)
  - Meilleure gestion du temps et des priorités, apprendre à dire non, faire des demandes
- d) Approche émotionnelle (changer l'émotion directement par l'émotion)
  - Empathie, contagion émotionnelle, ancrage positif, visualisation
- e) 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

##### Modalités d'accès :

- Par l'employeur (plan de développement des compétences/OPCO),
- A l'initiative du salarié (plan de développement des compétences/fonds propres),
- Par un particulier (fonds propres/France compétences).

##### Délais d'accès :

- En intra (groupe de 1 à 12 pers) : dates, horaires et lieu au choix.
- En inter-entreprises : pas de session inter.



#### TARIF

Nous consulter.



#### ACCESSIBILITE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir nous le signaler au préalable afin de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires.



#### TAUX DE REUSSITE

100%



#### TAUX DE SATISFACTION

99%