FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC02P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion du stress et des conflits

Description du service :

Apprendre à garder une communication constructive lorsque la tension et les émotions compliquent les échanges professionnels.

Objectifs :

- Reconnaître les mécanismes du stress et de la colère dans un désaccord.
- Repérer la progression d'un conflit et ajuster sa posture.
- **E**mployer l'écoute et l'affirmation de soi pour apaiser un échange.

Contenu :

Stress et émotions

- Distinguer les formes de stress, observer ses réactions et comprendre la colère.
- **V**isualiser le facteur stress dans le cadre d'une situation conflictuelle.
- Clarifier le stress positif et le stress négatif.

Dynamique du conflit

- Identifier les étapes de l'escalade, les rapports de force et les rôles relationnels.
- Repérer les différentes phases d'une situation conflictuelle, du simple désaccord à l'agression physique.
- Intégrer la notion du rapport dominant / dominé.

Dialogue constructif

- Séparer faits, ressentis et opinions ; prendre du recul devant les objections.
- **E**xplorer et appliquer le triangle de Karpmann.
- Phase Sauveteur - Phase **V**ictime - Phase Persécuteur.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Communication apaisée

- Pratiquer l'assertivité, l'empathie, l'écoute active et la reformulation.
- Découvrir le principe de l'argumentation et des objections.
- Clarifier les notions de faits, opinions et sentiments.

Langage non verbal

- Ajuster gestuelle, distance, congruence et questionnement dans un échange tendu.
- Apprendre à communiquer avec assertivité.
- Attaque, fuite, manipulation et assertivité.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Tout public

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



2 200 €



SUR SITE CLIENT