



Email: info@smartfuture.tn



Téléphone : (+216) 70 100 500

La gestion des conflits et du stress pour tous

2023

2 jours

+ 20 ANNÉES
d'expériences
à votre service

Smartfuture

FORMATION



Smartfuture

Business | Education | Training | Solutions



www.smartfuture.tn

[@](#) [f](#) [v](#) [in](#) / smartfuture.official

Adresse : 47 Av. Mouaouia IBN ABI SOFIANE, EL MENZAH VI, 2091 ARIANA, TUNISIE

Durée:

2 jours

Formations dirigées par un instructeur

Objectif

- Concevoir le mécanisme d'un conflit pour mieux le gérer
- Approprier sa communication dans les conditions conflictuelles
- Recevoir et assumer les conflits de toute nature pour développer un esprit critique
- Parler avec des êtres agressifs en identifiant des solutions constructives

Profil population cible

- Tout public

Examen de certification

N/A

Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation gestion du stress et des conflits



PROGRAMME



Plan du cours

Module 1

Savoir la démarche graduelle d'un conflit

- Connaître les différentes étapes d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique
- Associer la notion du rapport dominant et dominé dans une condition conflictuelle
- Voir la structure hiérarchique des conflits en faisant la distinction entre problème, tension, crise et conflit

Module 2

Appliquer le triangle de Karpmann dans la gestion des conflits

- Les 3 étapes : Phase sauveteur - Phase victime - Phase persécuteur
- Savoir résoudre un conflit sans rentrer dans le triangle

PROGRAMME



Module 3

Le dialogue positif et constructif pour rompre un conflit

- Admettre le facteur de l'argumentation et des objections
- Examiner les notions de faits, des opinions et des sentiments
- Apprendre à reculer pour mieux gérer son stress

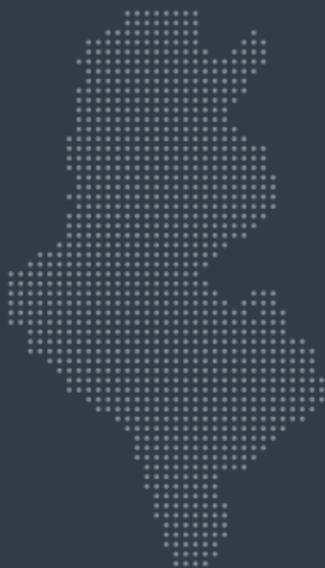
Module 4

Les outils de la communication pour résoudre une dispute

- Apprendre à communiquer avec assurance
- Apprendre à faire preuve d'empathie pour mieux communiquer et résoudre un affrontement
- Appliquer l'écoute active et intégrer l'écoute passive dans une situation conflictuelle
- Retour sur la communication non verbale par le langage corporel
- Appréhender et insérer la notion de proxémie



Smartfuture



Make it
happen...



« we do it with quality »

    /smartfuture.official