

# GÉRER SON STRESS ET LES INCIVILITÉS LORS DE SITUATIONS CONFLICTUELLES



mercredi 17 - jeudi 18 juin (15h)  
jeudi 3 - vendredi 4 décembre (15h)  
En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

1 050 € HT  
(tarif entreprise adhérente)  
1 250 € HT  
(tarif entreprise non adhérente)

## Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux clients par téléphone ou en face à face.

**Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.**

## Objectifs

- **Comprendre les mécanismes du stress** et identifier nos « stresseurs » pour mieux les désamorcer.
- **Identifier ses sources de stress et ses croyances** pour mieux gérer son stress au quotidien et dans la durée
- **S'approprier des outils** de gestion du stress
- **Reprendre confiance en soi** pour retrouver du sens dans son travail
- **Définir et comprendre les incivilités**
- **Faire preuve d'empathie** et se positionner en allié vis-à-vis du client
- **Gérer et désamorcer les situations conflictuelles**

## Programme

### Gérer son stress

Comprendre le fonctionnement du stress, connaître ses propres facteurs de stress  
Se protéger des émotions négatives dans sa vie professionnelle  
Adopter des réflexes ponctuels anti stress, astuces anti trac issues du théâtre

### Exercices pratiques

### Découvrir ses ressources personnelles

Développer son estime de soi et sa confiance en soi  
Identifier et vaincre ses croyances limitantes  
Identifier ses ressources et capitaliser sur elles

### Test individuel sur les croyances limitantes



## **Canaliser le stress chronique**

Prendre de la hauteur

Utiliser les bonnes positions de vie et la visualisation positive

Préparer ses scenarii pour les situations conflictuelles les plus fréquentes

Connaître ses recours internes en cas d'entretiens extrêmes

## **Adopter les bons comportements en situation tendue**

Distinguer les zones d'influence et de préoccupation : ce qui dépend de moi ou pas

Rester aux commandes de l'entretien

S'excuser sans s'abaisser

Distinguer faits, opinions et ressenti, chez soi et chez l'autre

Bannir les comportements redoutables

Pratiquer une attitude responsable et un comportement d'allié

### ***Test individuel sur l'assertivité***

## **Applications et partage de bonnes pratiques**

Analyse d'un extrait de film sur une situation tendue

Simulations d'entretiens sensibles, mise en commun des bonnes pratiques.

Recherche de formulations / attitudes alternatives

### ***Liens avec les acquis précédents***



Des apports théoriques pour **mieux comprendre le fonctionnement du stress et ses leviers pour mieux gérer les émotions**



Des séances d'animation **courtes, rapides et ludiques avec des mises en situation** pour expérimenter les outils proposés



**Une boîte à outils** pour prévenir et gérer les incivilités



Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



Catherine OBRECHT    Magalie HUBERT    Raphaël MANAS

*Domaines d'expertise : gestion des conflits et des incivilités, gestion des personnalités difficiles, gestion du stress et des émotions, management et leadership, communication interpersonnelle.*