

Formation Gestion du Stress et des Conflits

OBJECTIFS

La formation gestion stress - conflits nous permet :

- Améliorer sa communication interpersonnelle verbale et non verbale.
- Comprendre les origines et les mécanismes du stress.
- Adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations.
- Identifier les conflits et développer sa stratégie de réponse.

CONTENU

MIEUX COMMUNIQUER

- Connaître les principes de base de la communication.
- Identifier les barrages à la communication.
- Être attentif à son vocabulaire
- Reformuler.
- Construire des messages "je".
- Construire des messages d'appréciation.
- Appliquer les techniques de stimulation.

GÉRER SON STRESS

- Définition du stress
- Biologie et psychologie du stress
- Stratégies de réponse.
- Maîtriser ses émotions.
- Raisonner différemment.
- S'affirmer face aux autres.
- Développer sa capacité de recul et faire du stress une force positive.

GÉRER LES CONFLITS

- Identifier la dynamique du conflit et les types de conflits.
- Gérer les conflits, les résistances, les réclamations et les critiques.
- Être médiateur d'un conflit.
- Faire face aux personnes difficiles.
- Mise en situation professionnelle de conflit / stress.

DURÉE

Sur mesure.

DÉROULEMENT

Individuel ou Groupe

PRÉ-REQUIS

Aucun

Z.A Vulaines / Samoreau
14, Avenue du Président Paul Séramy
77870 VULAINES-SUR-SEINE

Tél. : 01 64 31 96 36
contact@ai-formation.fr
www.ai-formation.fr