

# GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS

CODE STAGE

EP-STR01

TARIF,  
net de taxes

1 450 €



DUREE : 2 JOURS



À DISTANCE



PRÉSENTIEL

## OBJECTIFS

- Mieux se connaître face à son stress
- Prendre du recul face à la pression des clients,
- Récupérer au plus vite après des moments difficiles,
- Appréhender la dimension psychologique des conflits,
- Repérer et anticiper les sources de conflits,
- Résoudre et sortir d'un conflit par méthode DESC.

## PRE-REQUIS

Aucun

## PUBLIC

Toute personne qui souhaite mieux gérer les situations de stress et apprendre à gérer les conflits

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

### Préparation de votre formation

Questionnaire d'analyse des attentes

### Moyens pédagogiques pendant votre formation :

Apports théoriques et exercices pratiques

Exercices

Pack aventure sur valeurs et baisse du stress

Multiplication des points de vue

Diagnostic Assertivité

Scénarii autour de situations clients

### Accompagnement et suivi de la formation

Tests réguliers de contrôle des connaissances tout au long de la formation

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire

Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence



## PROGRAMME

### Jour 1 - Apprivoiser son stress

- Comprendre le fonctionnement de notre cerveau et les mécanismes du stress
- Passer du mode automatique au mode adaptatif
- Connaître ses réactions sous stress, pour mieux comprendre son interlocuteur,
- Comprendre nos émotions,
- Communiquer à l'oral, comprendre l'impact des mots, de la voix et du non-verbal,
- Gestion de son stress et gestion du stress de l'autre

### Jour 2 - Mieux se connaître et gérer les situations difficiles (conflits)

- Développer son assertivité et son empathie pour se mettre à la place de son client et ainsi le comprendre,
- Utiliser la méthode DESC et trouver des solutions créatives,
- Adapter la méthode DESC à des situations professionnelles.



## POINTS FORTS

- Interactions entre les participants
- Apports en neurosciences
- Mises en situations professionnelles



## POUR ALLER PLUS LOIN

- **EP-TEM01** Mieux gérer son temps
- **EP-COM01** Process Com : Développer des relations de travail constructives et épanouissantes
- **EP-MBT01** Utiliser le MBTI pour collaborer efficacement



Contactez-nous : 01 60 79 87 74