

GERER LE STRESS ET LES CONFLITS - ENCADRANTS

Contenu pédagogique

Mieux communiquer

- Connaître les principes de base de la communication
- Identifier les barrages à la communication
- Être attentif à son vocabulaire
- Reformuler et Construire des messages

Gérer le stress

- Apprendre les techniques de respiration, de relaxation
- Définir et hiérarchiser ses activités, s'informer
- Distinguer ce qui relève du cœur de métier de ce qui est accessoire
- Se positionner sur un axe : priorités – contraintes – motivations
- Définir ses niveaux de priorité à court et moyen terme
- Gérer son temps : planifier les activités
- Être à l'écoute de ses besoins et y répondre pour diminuer le stress
- Identifier les étapes du "deuil" pour gérer les changements
- Se donner "la permission" de réussir
- Mettre au commandement son "adulte"

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

▼ OBJECTIF

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...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Encadrants

▼ PRÉREQUIS

aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation pratique
Études de cas
Apports théoriques
Méthodes d'évaluation
En cours et en fin de formation
Au cours des mises en pratique

▼ DURÉE