

# FORMATION GESTION DU STRESS

## PROGRAMME

### OBJECTIF :

A l'issue de cette formation être capable de :

- Maîtriser son stress et celui de ses interlocuteurs
- Etablir une relation de confiance pour atteindre ses objectifs.
- Maîtriser les différentes techniques d'écoute et de reformulation.

**POUR QUI :** Toute personne souhaitant améliorer son efficacité professionnelle en gérant mieux le stress auquel elle est confrontée..

**DURÉE :** 2 jours

**MÉTHODE ET MOYENS :** Méthode interactive basée sur les échanges, les apports théoriques et les retours d'expériences.

### Bien communiquer

Emetteur / récepteur : être responsable de la qualité de la communication pour maîtriser les entretiens.

Les composantes de la voix : ton, volume, timbre, articulation, débit, rythme, hauteur, silence.

La voix transmetteur d'énergie.

Les outils de communication : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif...

### Ecouter : le cœur de la relation

Qu'est-ce que l'écoute ?

La pratique de l'écoute active.

Ecouter pour comprendre et analyser le comportement.

Faire parler.

La grille d'écoute de Porter.

### Poser des questions, reformuler et argumenter

Montrer son intérêt et son engagement à résoudre le problème en posant des questions.

Elaborer des questions et des points de reformulation.

Structurer des arguments persuasifs.

*Travaux pratiques*

*Rechercher des questions de découverte et d'arguments. Mises en situation et jeux de rôle enregistrés (magnétophone).*

*Débriefing collectif.*

### Gérer son registre émotionnel

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.

Développer son registre émotionnel.

Réagir face à l'agressivité.

*Travaux pratiques*

*Mises en situations et jeux de rôle spécifiques pour mieux gérer son stress.*

### Garder et capitaliser sur la confiance

- Apprendre à développer des comportements assertifs.

- Savoir conclure les entretiens téléphoniques.

DÉCUPLEZ VOS CHANCES  
DE RÉUSSIR, DITES OUI  
À LA FORMATION !