



**Chambre de Métiers
et de l'Artisanat**

Nord Seine et Marne

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Nord Seine et Marne
Service Formation

N° de déclaration d'existence : 1177P002877

Gérer les conflits et dominer son stress

Réf. : **CDP 37**

Durée : 7 heures / 1 jour

Date : voir le calendrier

Prix :

Artisans et Conjoints NS

Euros : 35,-

Salariés

Euros : 240,-

Autres cas, nous consulter

Objectifs :

- Savoir identifier et gérer au mieux les conflits et les situations difficiles
- Adopter des méthodes et des comportements efficaces
- Comprendre les origines et les mécanismes du stress
- S'approprier les moyens de minimiser les inconvénients du stress

Public : Chefs d'entreprises, conjoints ou salariés désireux de comprendre et d'agir sur les conflits et / ou le stress

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Apports théoriques,
- Analyse de situations vécues
- Echanges
- Exercices d'entraînement et d'application,

Programme :

- **Gérer son stress :**
 - Les signes du stress
 - Types et niveaux de stress
 - Comment échapper aux pièges du stress
 - Les différentes techniques : la respiration, réussir à stopper le surmenage et accorder un point de vue positif, la méditation, gérer son temps, mieux gérer son sommeil, l'aromathérapie, etc.
 - Savoir gérer les personnes difficiles
 - Utiliser sa colère de façon positive
- **Gérer les conflits :**
 - Différents types de conflits. Tests de compétences en matière de gestion de conflit.
 - Savoir éliminer la source de conflits perpétuels pour ne plus subir la situation. Dépersonnaliser le conflit pour ne pas vous laisser emporter par votre « fougue »
 - Points clés pour régler les conflits. Les 5 stratégies de gestion des conflits. Comment les éviter ?
 - Savoir repérer chez l'autre les signaux avant coureurs de l'agression : gestes, attitudes, ton de la voix, regards, mots utilisés, langage des mains, postures...
 - Travailler son propre comportement (gestes, attitudes, voix, écoute active) pour donner confiance à votre interlocuteur et limiter les agressions potentielles
- Savoir désamorcer la colère et faire face à une demande abusive
- Savoir dire non sereinement et ne plus se mettre en colère
- Stopper la manipulation
- Savoir faire dire à l'autre ce qu'il veut réellement
- Les règles de base d'une bonne négociation
- Les techniques de réponse aux objections
- Les stratégies inconscientes de la relation humaine : le triangle dramatique et ses jeux de rôle
- Sortir du conflit : reconstruire la relation
- L'art de critiquer

MàJ : nov.-06

Lieu de déroulement de la formation :

Service FORMATION CONTINUE de la CMA Nord Seine et Marne
2^{ème} Etage du CFA – 51 Av. Sablons Bouillants - ZI Sud 77100 MEAUX
e-mail : formation@cm-meaux.fr Télécopie : 01.60.09.90.93

Vos contacts : Carol CHWASTYK
Christèle WAYMEL
Sabine MATHIEU

Tél : 01.60.09.90.90
Tél : 01.60.09.90.91
Tél : 01.60.09.90.92