



COMMUNICATION & GESTION DE STRESS

:(MPM-040)

Contexte :

Le participant sera amené à comprendre les mécanismes, l'importance mais également la difficulté d'une bonne communication dans le but de contribuer à la valorisation de l'image de marque d'une entreprise. Il pourra prendre conscience de l'importance de son attitude pour une meilleure qualité de prestation.

Il prendra conscience de la relation qui existe entre l'aptitude physique et le mentale. Différents concepts et exercices lui permettront de mieux percevoir la problématique du stress, ses causes et symptômes, mais aussi et surtout comment gérer cette situation pouvant être à la source de nombreuses difficultés et dangers.

Structure de la formation :

La formation se compose de 7h00 de théorie

Les sujets suivants sont abordés :

- ✓ 1ère partie : communication (3h30)
 - Le schéma de la communication
 - Le langage verbal et non verbal
 - Les principaux obstacles à la communication
 - Les 4 styles de communication
 - Ce qu'il ne faut pas faire
 - Les outils pour une communication efficace
 - Comment formuler une critique ?

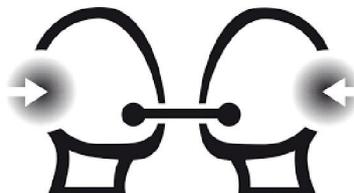
- ✓ 2ème partie : gestion du stress (3h30)
 - Le stress : de quoi s'agit-il ?
 - Quelles sont les différentes sortes de stress ?
 - Quel est le mode de fonctionnement du stress ?
 - Qu'est-ce qui me stresse dans mon travail ?
 - Quelles sont mes réactions face au stress ?
 - Comment gérer mon stress ?
 - Les services spécialisés

Spécifications :

Durée de la formation : 7 heures de formation théorique – (FC = 7 points)

Max. 15 candidats par formation

Module se rapportant au **troisième thème** des annexes de l'arrêté royal du 4 mai 2007



B-1000 Bruxelles
Tel: 02/421.07.26 - Fax: 02/421.07.28
E-mail: info@pttc.be
<http://www.pttc.be>