

COMMENT CANALISER LE STRESS ET COMMUNIQUER DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

A l'issue de cette action, vous maîtriserez la gestion de votre stress et de vos émotions afin de mieux appréhender les situations difficiles auxquelles vous pouvez être confrontés au quotidien, au travail mais également en dehors de votre environnement professionnel.

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Responsables et collaborateurs souhaitant améliorer leurs aptitudes à la communication et gagner en aisance relationnelle dans leur cadre professionnel.
- Toute personne souhaitant apprivoiser son stress et celui des autres pour gagner en bien-être au travail.

Prérequis

- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes du stress et identifier nos « stressseurs » pour mieux les désamorcer.
- Identifier ses sources de stress et ses croyances pour mieux gérer son stress au quotidien et dans la durée.
- Reprendre confiance en soi pour retrouver du sens dans son travail.
- S'approprier des outils de gestion du stress.
- Anticiper, décrypter les comportements agressifs et en comprendre les mécanismes.
- Diminuer stress et réactivités face à l'agressivité et la violence.
- Gérer et désamorcer les situations conflictuelles.
- Développer une communication enrichie et efficace face aux situations délicates.
- Faire preuve d'empathie et se positionner en allié.
- Adopter un comportement adapté face à une situation stressante pour conserver son efficacité professionnelle.

Contenu de la formation

SAVOIR SE RECONNAITRE

- Faire l'inventaire de son savoir, savoir-faire, savoir-être.
- Distinguer stress aigu (ponctuel) et stress chronique pour mieux y faire face.
- Identifier ses situations génératrices de stress (endogènes/exogènes).
- Identifier ses points forts, ceux à consolider.

GERER ET CANALISER SON STRESS

- Comprendre le fonctionnement du stress.
- Connaître ses propres facteurs de stress.
- Se protéger des émotions négatives dans sa vie professionnelle.
- Adopter des réflexes ponctuels anti-stress.
- Gérer l'agressivité défensive liée au stress.
- Différencier l'agressivité offensive dite sociale de l'agressivité offensive antisociale.
- les non-dits liés à la mauvaise foi et aux comportements antisociaux.

ADOPTER UN COMPORTEMENT ASSERTIF ET RENFORCER SA CONFIANCE EN SOI

- Développer son estime de soi et sa confiance en soi.
- Transformer ses émotions en affirmation de soi.
- Savoir reconnaître l'autre.
- Réussir à se mettre en valeur et s'affirmer avec respect.
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive : actions, vocabulaire de l'assertivité.
- Connaître les « positions de vie » de l'analyse transactionnelle.
- Transformer ses croyances "limitantes" et savoir prendre de la hauteur.
- Apprendre à communiquer : verbalement et oralement.
- Neutraliser l'impact des pensées négatives, les transformer en pensées positives, apprendre à maîtriser ses émotions.

ANTICIPER LES SITUATIONS A « RISQUES »

- Identifier et évaluer les signes précurseurs, les comportements liés à une personnalité sous stress ou en situation d'insécurité.
- Comprendre et analyser les mécanismes psychologiques de l'agressivité et de la violence.
- Identifier les résistances et les mécanismes de défense (celle des autres et les siennes) et instaurer une relation d'écoute et de compréhension pour dépasser les blocages.
- Clarifier les concepts de colère, d'hostilité et de peur.

ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS EN SITUATION TENDUE

- Commencer à mettre en place un plan d'action pour agir sur ces interactions et sur ces causes.
- Distinguer les zones d'influence et de préoccupation : ce qui dépend de moi ou pas. Rester aux commandes de l'entretien.
- Préparer ses scénarii pour les situations conflictuelles les plus fréquentes.
- Distinguer faits, opinions et ressenti, chez soi et chez l'autre. Bannir les comportements redoutables. Pratiquer une attitude responsable et un comportement d'allié.
- Prendre du recul pour analyser les situations difficiles vécues : identifier les facteurs de violence dans les interactions entre les personnes.
- Se protéger des risques d'agressions physiques.

DESAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Connaître et comprendre les différents types de conflits : d'intérêt, d'idées, de personnes, de valeurs...
- Gérer son stress en direct face à l'agression verbale : définir le stress et le réduire.
- Savoir se positionner dans une situation de conflit, adopter la bonne posture.
- Apprendre à se ressourcer après un entretien difficile.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.