

## FAIRE FACE A DES SITUATION STRESSANTES

*Evaluation de positionnement au début de la formation Evaluation continue (exercices applicatifs, ateliers pratiques) Evaluation des acquis à la fin de la formation par le formateur ; Évaluation de la qualité de la formation par le stagiaire*

PUBLIC	PRIX
Salarié de différents services du domaine de Divonne.	1250 € / jour.

### OBJECTIF

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients
  - Acquérir les techniques de résolution de conflits
  - Négocier des accords profitables et préserver la relation client

### DUREE

21 heures, 3 jours.

### LIEU DE FORMATION

Voir convention.

### DATE

Voir convention.

### NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

### FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

### METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel et plusieurs années d'expérience dans la formation Supports et Méthodes pédagogiques : tableau mural

## **DESCRIPTION**

### **Jour 1**

#### **RECONNAITRE LE STRESS**

- Qu'est-ce que le stress?
- Quelles en sont les manifestations ?
- Identifier ses causes profondes.
- Mesurer ses conséquences.

#### **EVALUER LES NIVEAUX DE STRESS**

- Repérer les signaux d'alarme.
- Autodiagnostic.

#### **MIEUX GERER SES EMOTIONS**

- Identifier ses émotions
- Les exprimer
- Les maîtriser

#### **ORGANISER SA VIE PROFESSIONNELLE EFFICACEMENT**

- Gérer son temps et ses priorités.
- Savoir dire non à bon escient.
- Déléguer davantage.
- S'accorder un droit à l'erreur.

### **Jour 2**

#### **MAITRISER SON STRESS**

- Prendre conscience des différents moyens d'action sur le stress.
- Mieux respirer pour contrôler ses réactions comportementales.
- Rationaliser pour relativiser, prendre de la distance et faire émerger les solutions.
- Limiter la fatigue et les tensions génératrices de stress.
- Développer son influence positive sur les personnes et le cours des choses.
- Apprendre à agir plutôt que réagir.
- Pratiquer des techniques éprouvées.
- Développer sa confiance en soi.

### **Jour 3**

#### **GERER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES ENGENDRANT UN HAUT NIVEAU DE STRESS**

- Optimiser sa prise de parole en public.
- Résoudre des problèmes complexes.
- Affirmer sainement son autorité.
- Vivre positivement les tensions internes : réorganisations de service, mauvais climat d'équipe, pressions de toutes sortes, contexte économique insécurisant...
- Obtenir de la cohésion et remotiver son équipe.

#### **PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE CRISE ET/OU DE CONFLITS**

- Savoir repérer les situations difficiles et les anticiper.
- Agir face à une situation de crise.
- Maintenir la cohésion de l'équipe.