



Faire de l'Emploi notre Label

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET LE STRESS

DURÉE :
2 jours

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Prendre du recul par rapport aux situations délicates. Faire preuve de discernement. Gérer ses émotions et ne pas perdre de vue l'objectif poursuivi. Avoir une perception objective et non subjective de la situation rencontrée.

- **PRE REQUIS** : Pas de pré-requis pour cette formation
- **PROFIL DES PARTICIPANTS** : Toute personne ayant, dans le cadre de son travail, à gérer des situations complexes, délicates et stressantes

Programme

Introduction : les bases de la communication

- Limiter un entretien, voire l'écouter
- Apporter des arguments clairs
- Adopter le meilleur canal de communication

La gestion des situations difficiles et conflictuelles

- S'adapter à des interlocuteurs agressifs, influents, capricieux, inquiets, mécontents, impatient, en colère....
- Savoir désamorcer les tensions dans les situations limites : conflit, violence, agression verbale...
- Reconnaître et poser ses limites
- Gérer ses propres erreurs : comment ?
- Savoir dire non
- Se faire respecter et respecter son interlocuteur

Les stratégies personnelles face aux situations difficiles : la gestion du stress

- Identifier les sources de stress et les comprendre
- Adapter son comportement aux situations de stress
- Gérer ses émotions et en faire ses alliées
- Prendre du recul face aux événements

Préparer l'action

- Plan d'action personnalisé

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques et les échanges se succéderont tout au long de la formation avec des contenus théoriques mais aussi des situations vécues par l'intervenant ou les participants. Remise d'un support de cours par personne

Renseignements, organisation et planification :
VALÉRIERENAUD-DUVALET ☎ 05 55775576
valerie.renaud@groupe-fel.fr
Groupe FEL ☎ 05 55 79 06 06