

# GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET LE STRESS

**DURÉE :**  
2 jours  
(14 heures)

■ **OBJECTIFS**

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.

- **PRÉREQUIS** : Pas de prérequis pour cette formation
- **PUBLIC** : 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'écourter
- 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



Faire de l'Emploi notre Label

## Modalités et délais d'accès :

Inter : Limoges

Lorsque le nombre minimum de participants, soit 5 personnes est atteint, la formation peut alors débuter dans les trois semaines suivantes.

Intra : Dans vos locaux

Calendrier fixé avec le client

Dossier d'inscription à réaliser auprès de nos services

## Coût de la formation

Inter : 205 € Nets / Jour / Personne

Intra : 900 € Nets / Jour / Groupe (maximum 12 personnes)

## Financement

Vous êtes salarié ou agent public vous pouvez demander une prise en charge financière à votre employeur dans le cadre du **Plan de Développement des Compétences** de votre entreprise / établissement

## Accessibilité

Nos locaux sur nos différents sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Si besoin, adaptation du contenu et des moyens en terme d'accessibilité.

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Délivrance d'une attestation de 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