

Gérer les situations difficiles avec sérénité

↳ Pour gagner en sérénité et mieux communiquer en toutes circonstances

Public :

- Toute personne amenée à être en contact avec du public.

Prérequis : Aucun.

Durée : 2 jours.

Objectifs :

- Comprendre le comportement humain afin d'optimiser sa réactivité pour une meilleure performance face à une personne difficile.
- Savoir prévenir et gérer son stress lors de situations difficiles ou face aux comportements agressifs.
- Acquérir les outils pratiques à mettre en œuvre pour communiquer de façon plus sereine et efficace pour une meilleure performance.

Moyens pédagogiques :

- Cas pratiques :
 - les participants font part de leur expérience de situations conflictuelles.
 - Travail sur la gestion des émotions.
 - Exercice autour de l'empathie.
 - Désamorcer un conflit.
- Remise d'un support de cours.

Nombre de participants :

10 personnes au maximum.

Date, lieu, tarif : nous consulter.

PROGRAMME

L'action de formation entre dans l'une des catégories prévues à l'article L6313-1 du code du travail (actions de prévention, adaptation et développement des compétences, promotion, prévention, acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances).

Ainsi que dans l'article L4121-1 du code du travail : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

Aujourd'hui, l'être humain subit des pressions, cadences, exigences diverses, innovations, complexités, le poids du management, les reclassements, licenciements ...

Ceux – ci impactent sa performance au travail et sa santé et créent chez chacun des réactions de stress, de conflits ou de démotivation impactant sur la performance de l'entreprise. Ceci implique de savoir solliciter son intelligence adaptative. Chacun doit accroître sa capacité à prendre du recul et à savoir communiquer quelque soit la personne qui nous fait face.

1. Analyser les situations difficiles

- Etat des lieux : importance du phénomène.
- Importance de la réglementation.
- Définition des conflits : nature, types de conflits.
- Sources du conflit : facteurs favorisant, facteurs déclenchant, conséquences.
- Mesures préventives.

2. Analyser les comportements

- Définition du comportement.
- Différents types de comportements.
- Comportements provocateurs : nos attitudes, notre communication.
- Qui sont les personnes agressives et comment les identifier ?
- Pourquoi les clients sont - ils agressifs ?

3. Comprendre les mécanismes du stress pour mieux le gérer

- D'où provient le stress ? Notre cerveau à la lumière des neurosciences.
- Comment prenons – nous nos décisions ?
- Quels sont les différents types de stress ?
- Identifier et interpréter son propre stress.
- Comment réduire son stress ? Plan d'actions individuel.

4. Mieux communiquer

- Analyser la situation : comprendre pour observer, nos pensées, croyances.
- Comment se faire comprendre ? Importance du non verbal, reformulation, empathie.
- Communication sémantique et métacommunication.
- Communiquer en fonction du comportement de l'interlocuteur qui nous fait face.
- Apprendre à accepter la situation, savoir s'adapter, nuancer, prendre du recul.