

# GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET SITUATIONS DE STRESS

## OBJECTIFS

- Comprendre les notions de « désaccord, de tension, de conflit »,
- Cerner les mécanismes de la communication interpersonnelle,
- Comprendre les processus émotionnels en jeu dans les situations difficiles et de stress,
- Mieux connaître son propre mode de fonctionnement pour trouver les adaptations positives aux situations difficiles.



### PUBLIC

- Manager d'hommes et/ou de projets
- Manager de proximité débutant



### PRÉREQUIS

- Etre en situation professionnelle d'interaction relationnelle



### STAGIAIRES PAR SESSION

- 4 à 10 stagiaires



### DURÉE

- 1 jour



### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mises en situation
- Echanges de bonnes pratiques entre professionnels



### ÉVALUATION DES ACQUIS

- En cours de formation au travers de mises en situations et exercices proposés.

## CONTENU DE LA FORMATION

### L'environnement de travail :

- Identifier les relations en jeu : pouvoir sympathie, motivation, valeurs, blocage
- L'écoute comme outil de communication

### Communication et hiérarchie :

- Se situer dans l'organisation
- Analyser les enjeux de chacun dans la communication
- Adapter sa communication ascendante et descendante

### Les situations difficiles rencontrées :

- Recenser les situations rencontrées
- Analyser les situations rencontrées : rapport de forces, mécanismes de défense...

### Repérer et gérer son stress :

- Rechercher les causes des tensions
- Prendre du recul vis-à-vis de la situation stressante
- Enoncer ensemble les étapes de la résolution de problème

### EN COMPLÉMENT sur le thème

Autres formations proposées en Intra-Inter-entreprises :

- Développer ses potentiels
- Mieux me connaître pour apprendre à travailler avec autrui (MBTI)
- Gérer son temps et ses priorités