

## Programme de Formation

### Mieux gérer le stress pour mieux communiquer



Lieu de formation : Sur le lieu de l'entreprise  
 Dates : A définir  
 Durée : 24 heures / 2 x 2 jours  
 (6 heures par jour)

### PRESENTATION de la formation

Durant cette formation, nous nous attacherons à sensibiliser les participants à gérer leur stress et celui de leur interlocuteur ainsi que d'adapter sereinement leur mode relationnel aux différentes situations. Les mises en pratiques et jeux de rôles leur permettront d'activer leur intelligence adaptative pour communiquer sereinement.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES de la formation

- Comprendre les mécanismes du stress et en reconnaître les différentes manifestations
- Repérer son niveau de stress professionnel et celui de son entourage
- Acquérir des comportements professionnels pour prévenir, gérer et évacuer le stress
- Développer un style relationnel efficace et adapté à son contexte
- Adopter une attitude adaptative pour communiquer sereinement
- Savoir calmer ses réactivités pour mieux communiquer
- Communiquer avec des personnes anxieuses, démotivées, énervées ou déstabilisatrices
- Favoriser l'ouverture d'esprit de son interlocuteur

### JOUR 1&2 :

#### SEQUENCE 1 et 2 : Gestion de ses émotions en situation difficile

- **Analyse des pratiques professionnelles : décoder les situations stressantes (facteurs de risques)**
- **Appréhender le stress dans son quotidien :**
  - Définir le stress
  - Identifier les trois états de stress et les différences avec un état de calme
  - Prendre conscience des conséquences du stress (qualité du travail, relations professionnelles, performance, répercussion sur l'image institutionnelle, etc.)
- **Appréhender son propre mode de réaction face aux situations d'accueil difficiles**
- **Être bientraitant envers soi-même :**
  - Savoir gérer ses émotions pour rester calme y compris en situation difficile

Traiter les causes du stress (exercices cognitifs, sensoriels ou comportementaux)

### Jour 3&4 :

#### SEQUENCE 3 et 4 : Communiquer sereinement en situation professionnelle difficile

#### **Réflexions individuelles et collectives, exercices pratiques et jeux de rôle :**

- Retours d'expérience des actions mises en œuvre pendant les intersessions : bonnes pratiques, difficultés rencontrées, optimisation des outils
- **Analyse des pratiques professionnelles : gérer une personne stressée**
- Détecter et gérer l'agressivité défensive :
  - Clarifier et comprendre les différents concepts autour de l'agressivité (défensive / offensive)
  - Analyser les différents contextes de travail sources d'agressivité défensive
  - Repérer les signes caractéristiques de l'agressivité défensive

- Savoir désamorcer une situation d'agressivité défensive par un discours et un comportement adapté (Gestion relationnelle du stress de Lutte)
- Créer les conditions d'une communication sereine :
  - Savoir identifier et gérer une personne gênée, anxieuse, apeurée (stress de Fuite)
  - Savoir identifier et gérer une personne abattue, découragée, déprimée (stress d'Inhibition)
  - Communiquer pour réussir à faire passer ses idées sereinement sans agressivité (métacommunication, communication non violente, attitudes et comportements)
- **Mettre en place des stratégies individuelles et collectives de prévention et de gestion du stress :** mises en situation et construction d'un plan d'action réaliste, concret et progressif