

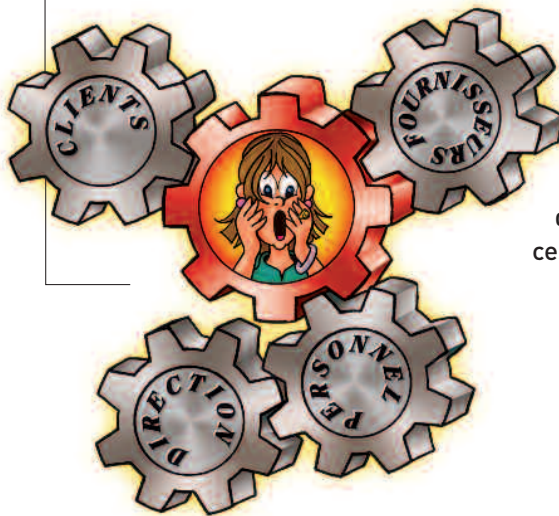
travailler... sous tension

Vous êtes employé d'une entreprise qui bouge, qui se bat... et pour vous ce n'est pas tous les jours facile !

Multiples interlocuteurs, multi tâches, télescopage des communications et des messages, urgences en tous genres...

Difficile de garder son calme, d'être zen et d'incarner en permanence les valeurs et l'image de l'entreprise.

Ce stage permet d'acquérir des outils et des pratiques qui vous aideront dans ces situations de tension.



PERSONNES CONCERNÉES

Employés tous niveaux

Groupes : 8 à 10 participants

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Identifier les réactions sous stress et les déclencheurs
- Savoir intervenir et réguler la communication
- Adapter sa communication verbale et non verbale pour véhiculer l'image de l'entreprise
- Identifier les moments critiques, les zones à risques et les publics sensibles
- Acquérir de nouveaux outils de gestion du temps
- Gagner en *self-contrôle* et en zénitude

DURÉE

Cette formation dure 2 jours

LE PLUS PÉDAGOGIQUE

Des jeux, des réflexions, des exercices et des tests et une bonne série d'extraits de films dans une animation à la fois riche et bienveillante.

CONTENU

Identifier les situations difficiles

- Les contextes
- Les réactions
- Les interlocuteurs
- Les situations

Mesurer l'impact

- Image perçue et attentes des interlocuteurs
- Comment véhiculer l'image et les valeurs de l'entreprise
- Quels impacts sur moi et mon environnement

Communiquer sous tension

- L'assertivité au secours des situations difficiles
- Comportement verbal et non verbal en tête-à-tête et au téléphone
- Gestion des conflits et des incivilités
- Intervenir sur différents profils d'interlocuteurs

Organisation et outils

- Gestion du temps
- Important ou/et urgent, mieux gérer les priorités
- Anticiper pour être plus zen
- Respirer pour mettre à distance
- Muscler son cerveau positif