

# GESTION DU STRESS & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## « Mieux vivre son quotidien au travail »

### PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation est dédiée à l'ensemble des **collaborateurs travaillant pour le secteur de l'habitat social**, et plus particulièrement **aux gardiens et personnel de proximité**, au **personnel d'accueil**, aux **chargé(e)s de gestion locative et relations clients**, et à toute personne en lien avec le public.

### OBJECTIFS

- Savoir **identifier** les principales sources de stress liées au secteur du logement social
- Maintenir sa **maîtrise professionnelle** en situations difficiles
- Savoir **évacuer le stress** tout en gardant le contrôle
- Gagner en **résistance** face aux diverses agressions et améliorer ses **capacités d'adaptation** aux événements imprévus
- Mieux **comprendre son mode de fonctionnement** et **prendre du recul** par rapport aux circonstances vécues comme stressantes

### PROFIL FORMATEUR

Fort d'une expérience de 15 ans, Christian BODIN est un **ancien cadre du service de santé de la Brigade des Sapeurs Pompier de Paris**. Il connaît parfaitement les situations issues du **terrain** et la façon dont les personnes réagissent en cas de **situations émotionnelles fortes** et qui sont en **souffrance humaine**. Cette double approche rend ses formations sur la gestion du stress très concrètes, et très proches des personnes formées.

### PROGRAMME

#### 1. La notion de stress : ses réalités

- Etymologie - définition - sens : d'où vient ce mot STRESS ?
- Une réponse normale de l'organisme
- Quand le bon stress devient mauvais stress
- Test individuel sur son niveau de stress

#### 2. Comprendre les mécanismes du stress & en identifier les sources liées au secteur du logement social

- Les causes physiques
- Les causes psychologiques
- Les causes sociales
- Les facteurs aggravants

#### 3. Comment peut-on définir les situations stressantes

- Les enjeux de la fonction de gardien ou de personnel de «proximité»
- L'interaction avec les locataires : plaintes, demandes, situations d'agressions, impuissance
- Savoir communiquer avec des personnes stressantes ou énervées
- Anticiper pour prévenir les situations stressantes et repérer les «stresseurs»

#### 4. La nécessité de savoir se protéger du stress

- Peut-on limiter le phénomène de tensions professionnelles
- Comment canaliser les agents stressants
- Savoir organiser son temps de travail
- Actions sur notre rythme de vie
- Identifier et exclure les «faux-amis»

#### 5. Mise en situations et jeux de rôles

Sous forme d'exercices, les stagiaires seront confrontés à des situations génératrices de stress et de tensions. Nous pourrions illustrer la difficulté à réagir et les conséquences engendrées



### FORMALITÉS

Session du **07/06/2016 - PARIS** - 149 Avenue du Maine, 75014

1 jour : **9h-12h 13h30-17h30 - 380 € HT / personne (café d'accueil et déjeuner compris)**