Habilidades interpersonales

Mantener la calma bajo presión: emociones y estrés

Una jornada para mantenerse lúcido y eficaz en los momentos tensos: avería durante un pico de producción, cliente descontento al teléfono, auditoría que se tuerce, plazo adelantado sin previo aviso. Los participantes comprenden los mecanismos del estrés y de las emociones, practican técnicas de regulación utilizables en unos segundos y construyen su plan de recuperación. La formación no es una terapia y no trata el agotamiento ya instalado.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Explicar los mecanismos del estrés y de las emociones, y sus efectos sobre el juicio y la relación
2. Identificar sus propios desencadenantes, señales de alerta y reacciones habituales bajo presión
3. Aplicar técnicas de regulación rápida: respiración, pausa, distancia respecto a la situación
4. Reaccionar con calma ante una situación tensa: interlocutor agresivo, urgencia, crítica delante de testigos
5. Construir un plan personal de prevención y de recuperación

Programa

Día 1 — mañana

• Estrés útil y estrés nocivo: lo que ocurre en el cuerpo y en la mente

• Las emociones en el trabajo: ira, miedo, frustración, y lo que señalan

• Autodiagnóstico: desencadenantes, señales de alerta, reacciones habituales

• Regularse en unos segundos: respiración, anclaje, pausa antes de responder

Día 1 — tarde (taller)

• Tomar distancia: separar los hechos, la interpretación y la emoción

• Mantener la calma ante un interlocutor agresivo o una crítica delante de testigos

• Recuperarse: ritmo, pausas, sueño, desconexión, y las señales que deben alertar

• Taller: simulaciones bajo presión y plan personal de prevención

Metodología

• Autodiagnóstico del estrés y de las reacciones bajo presión

• Ejercicios de respiración y de regulación realizables en el puesto de trabajo

• Simulaciones: llamada de un cliente industrial cuya entrega está bloqueada, avería en plena producción, reunión que se descontrola

• Intercambios en pequeños grupos en un marco confidencial

• Plan personal de prevención entregado a cada uno

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y simulación observada al final de la jornada, evaluación en caliente a D+1. Certificado numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación entregado a la empresa, sin los autodiagnósticos individuales.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Esta formación desarrolla competencias de regulación; no sustituye un seguimiento médico o psicológico, al que hay que acudir en caso de agotamiento o de sufrimiento duradero. Para decidir en la urgencia, véase la media jornada «Decidir rápido bajo presión».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Todo colaborador expuesto a picos de actividad, urgencias o intercambios tensos: mandos, atención al cliente, mantenimiento, logística, funciones de apoyo
Requisitos previos	Sin requisitos previos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Es una terapia o una atención al agotamiento profesional?
No. Es una formación en competencias: comprender sus reacciones, regularse, prevenir. Una persona en agotamiento o en sufrimiento duradero debe ser derivada al médico del trabajo o a un profesional de la salud; la formación recuerda cuándo y cómo.

¿Qué diferencia hay con «Decidir rápido bajo presión»?
«Decidir rápido bajo presión» trata de la decisión en situación de urgencia: información mínima, criterios, arbitraje. Esta jornada trata de la persona: mantener el dominio de sus emociones y de sus reacciones para seguir siendo capaz de decidir y de comunicarse.

¿Se transmiten los autodiagnósticos a la empresa?
No. Siguen siendo propiedad de cada participante. La empresa recibe un informe sobre el desarrollo y los logros del grupo.

¿Puede impartirse a equipos de producción?
Sí, en darija si hace falta, con simulaciones tomadas del taller: parada de línea, presión sobre los ritmos, tensión en el cambio de turno.