Soft skills

Manter a calma sob pressão: emoções e stresse

Um dia para se manter lúcido e eficaz nos momentos tensos: avaria durante um pico de produção, cliente descontente ao telefone, auditoria que corre mal, prazo antecipado sem aviso. Os participantes compreendem os mecanismos do stresse e das emoções, treinam técnicas de regulação utilizáveis em poucos segundos e constroem o seu plano de recuperação. A formação não é uma terapia e não trata o esgotamento já instalado.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar os mecanismos do stresse e das emoções, e os seus efeitos no discernimento e na relação
2. Identificar os seus próprios fatores desencadeantes, sinais de alerta e reações habituais sob pressão
3. Aplicar técnicas de regulação rápida: respiração, pausa, distanciamento da situação
4. Reagir com calma a uma situação tensa: interlocutor agressivo, urgência, crítica diante de testemunhas
5. Construir um plano pessoal de prevenção e de recuperação

Programa

Dia 1 — manhã

• Stresse útil e stresse nocivo: o que se passa no corpo e na cabeça

• As emoções no trabalho: raiva, medo, frustração, e o que sinalizam

• Autodiagnóstico: fatores desencadeantes, sinais de alerta, reações habituais

• Regular-se em poucos segundos: respiração, ancoragem, pausa antes de responder

Dia 1 — tarde (oficina)

• Ganhar distância: separar os factos, a interpretação e a emoção

• Manter a calma perante um interlocutor agressivo ou uma crítica diante de testemunhas

• Recuperar: ritmo, pausas, sono, desligar, e os sinais que devem alertar

• Oficina: simulações sob pressão e plano pessoal de prevenção

Metodologia

• Autodiagnóstico do stresse e das reações sob pressão

• Exercícios de respiração e de regulação realizáveis no posto de trabalho

• Simulações: chamada de um cliente industrial cuja entrega está bloqueada, avaria em plena produção, reunião que descamba

• Trocas em pequenos grupos num quadro confidencial

• Plano pessoal de prevenção entregue a cada um

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e simulação observada no fim do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado numerado verificável online para cada participante; relatório de formação entregue à empresa, sem os autodiagnósticos individuais.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Esta formação desenvolve competências de regulação; não substitui um acompanhamento médico ou psicológico, a que se deve recorrer em caso de esgotamento ou de sofrimento prolongado. Para decidir na urgência, ver o meio dia «Decidir depressa sob pressão».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Qualquer colaborador exposto a picos de atividade, urgências ou diálogos tensos: chefias, apoio ao cliente, manutenção, logística, funções de apoio
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É uma terapia ou um tratamento do esgotamento profissional?
Não. É uma formação em competências: compreender as suas reações, regular-se, prevenir. Uma pessoa em esgotamento ou em sofrimento prolongado deve ser encaminhada para o médico do trabalho ou para um profissional de saúde; a formação recorda quando e como.

Qual a diferença para «Decidir depressa sob pressão»?
«Decidir depressa sob pressão» incide sobre a decisão em situação de urgência: informação mínima, critérios, arbitragem. Este dia incide sobre a pessoa: manter o domínio das suas emoções e reações para continuar capaz de decidir e de dialogar.

Os autodiagnósticos são transmitidos à empresa?
Não. Permanecem propriedade de cada participante. A empresa recebe um relatório sobre o desenrolar e os conhecimentos adquiridos pelo grupo.

Pode ser animada para equipas de produção?
Sim, em darija se necessário, com simulações tiradas da oficina: paragem de linha, pressão sobre os ritmos, tensão na mudança de turno.