Référence : MOD_2022082

Gestion de l'agressivité et du stress

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquencement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 14,00 heures.

OBJECTIFS

Identifier un référentiel de comportements quotidiens favorisant une image professionnelle positive.
Repérer les situations dans lesquelles l'agressivité se manifeste et prévenir l'escalade face au stress et aux tensions.

DESCRIPTION

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes, difficultés
- Evaluation préformation
- Quel est votre comportement face aux situations d'agressivité ? (au niveau physique, émotionnel)

-> Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels face à l'agressivité, prendre conscience que la perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre.

CONTENU

COMPRENDRE : QUESTIONS SUR L'AGRESSIVITE

- Définition de l'agressivité
- Sur quoi portent les conflits dans notre pratique professionnelle ?

-> Travail autour des situations récurrentes (cartographie)

-> Identification des facteurs déclenchant (aspects répétitifs)

GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE : LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE, COMPETENCE DE BASE

- La clarification : capacité à s'assurer qu'on comprend bien et qu'on est bien compris
- L'écoute active : capacité à saisir les préoccupations et les attentes de l'Autre
- L'influence : capacité à convaincre les autres à adopter son point de vue
- La maîtrise de l'expression : capacité à exprimer sa pensée avec justesse, exactitude et nuances

-> Démonstration à partir d'exemples concrets

PASSER D'UNE SITUATION DE TENSION A UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Repérer les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Repérer le malaise, la tension, les émotions

-> Exercices d'observation

DESAMORCER UNE SITUATION AVANT LE SEUIL CRITIQUE

- La méthode Rosenberg : la CNV, Communication Non Violente.
- Les 4 étapes :
  - observer la situation objectivement (même lorsque les propos sont hostiles)
  - reconnaître le sentiment
  - identifier le besoin sous-jacent
  - exprimer une demande négociable

-> Les participants s'approprient la méthode en l'appliquant à des cas concrets qui seront débriefés en groupe

Pour exemple :

- *faire face à un interlocuteur coléreux, voire grossier, insultant*
- *faire face à un usager dont l'attente lui parait longue*
- *faire face à un usager de mauvaise foi*
- *répondre à un(e) collègue agressif(ve)*

-> Reprise des scènes avec intégration des techniques enseignées : exploration d'autres réponses possibles (comment faire). Il s'agira de tirer des enseignements de l'ensemble du travail et de procéder à une analyse critique des évènements afin de dégager des réponses pratiques à mettre en œuvre.

-> Travail de groupe : formalisation de positionnements professionnels pertinents à partir des situations récurrentes (cartographie)

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

PUBLIC

Professionnel(le)s de santé

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Formatrice consultante dans le domaine de la communication en milieu hospitalier.