

GESTION DU STRESS, DES CONFLITS ET COMPORTEMENTS FACE A L'AGRESSIVITE Intra Etablissement

Public : Tout le personnel de l'établissement (paramédical, accueil, administration, entretien ...)

Constat :

- Les relations patients /soignants se dégradent,
- Relations délicates entre équipe de nuit / jour, entre médecins / soignants,
- Pas assez de communication dans les équipes,
- Gestion compliquée du temps et des compétences,
- Altération de la qualité de vie professionnelle = STRESS

Objectifs :

- Comprendre et maîtriser davantage ses émotions face à l'agressivité,
- Apprendre à mieux communiquer avec les patients, leur famille, les autres personnels, la hiérarchie,
- Développer l'écoute par rapport aux patients et à leur famille, aux collègues,
- Avoir davantage confiance en soi,
- Apprendre à mieux respirer, à se détendre pendant le travail et à la maison,
- Apprendre à ne pas laisser la vie professionnelle envahir la vie personnelle,
- Retrouver du plaisir à exercer sa profession.

Contenu :

➤ Discussion permettant de cerner les situations rencontrées, les difficultés.

➤ Connaissance de soi : - hygiène de vie,
- position de vie,
- estime de soi.
- Repérage émotionnel,
- Connaître les facteurs déclenchant le stress

➤ Compréhension des états émotionnels des patients, familles, collègues à partir de cas réels.

➤ Apprentissages de techniques d'écoute Active :
- Savoir créer des rapports positifs avec l'autre
- Empathie
- Attitudes favorisant le dialogue

➤ Compréhension et gestion des situations difficiles

➤ Analyse de la mise en place des outils de communication pendant les semaines précédentes

➤ Repérage des comportements de chacun face à des situations difficiles (agressivité, non compréhension, urgences, douleurs, décès)

➤ Apprendre à améliorer sa capacité à accepter les nouvelles situations

➤ Gestion du temps :
- pour mieux communiquer,
- être moins fatigué(e),
- savoir déléguer

➤ Retrouver
- estime de soi,
- la capacité de prendre de la distance,
- à s'impliquer sans être une éponge émotionnelle

➤ **SYNTHESE CONCLUSION**

Moyens pédagogiques :

Nos méthodes font appel à l'expérience des participants afin de tenir compte de la spécificité de Leur contexte professionnel.

La formation est interactive et elle alterne :

- Les échanges
- Les mises en situation
- Les analyses critiques
- Les recentrages théoriques
- Tout au long de la formation, des documents sont remis aux participants de sorte qu'ils puissent constituer leur référentiel formation.

Déroulement :

Durée : 2 jours	Dates : A définir	Horaires: 9h – 17h ou à votre convenance	Effectif : Groupe de 10 personnes maximum	Lieu : Sur site
---------------------------	-----------------------------	---	--	---------------------------

Intervenant:

Formateur sélectionné, suivi et évalué par Ensemble Formation, organisme certifié ISO 9001 par AFNOR Certification