

# La gestion du stress face aux comportements d'agressivité en situation de travail

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Professionnels des services généraux, administratifs et logistiques

### Durée

2 jours

### Organisme de formation

☞ SARL-FORMEHPAD33 Jadhe-Formation

## Lieux & dates

### ☞ Groupe 1

#### Session 1 - 100% digitale

Les 27 & 28 avr. 2021

### ☞ Groupe 2

#### Session 2 - 100% digitale

Les 26 & 27 mai 2021

### ☞ Groupe 3

#### Session 3 - 100% digitale

Les 13 & 14 sep. 2021

### ☞ Groupe 4

#### Session 4 - 100% digitale

Les 12 & 13 oct. 2021

### ☞ Groupe 5

#### Session 5 - 100% digitale

Les 15 & 16 nov. 2021

### ☞ Groupe 6

#### Session 6 - 100% digitale

Les 9 & 10 déc. 2021

## Interlocuteur Opcos Santé

Sabrina EMERY, Assistante Régionale

[formationscollectivesNA@opco-sante.fr](mailto:formationscollectivesNA@opco-sante.fr)

## Contexte

### Cycle Services Généraux et personnels administratifs

Depuis plusieurs années, les institutions ont vu leur public évoluer notamment avec un accroissement de la variété des usagers pris en charge et le développement des pathologies et troubles multiples.

La gestion de l'agressivité et de la violence des usagers est une préoccupation qui s'inscrit autant dans le cadre de la bienveillance des usagers que dans celui de la prévention des risques psychosociaux des professionnels.

En effet, subir l'agressivité des personnes auprès desquelles ils se sont engagés dans une relation d'aide, peut créer chez le professionnel un stress quotidien et une perte de sens dans son travail qui peut mener à l'épuisement professionnel.

Les professionnels des services généraux, administratifs et logistiques, doivent faire face à des situations complexes et inattendues ne relevant pas directement de leurs compétences.

Cette formation leur permettra d'acquérir des techniques de gestion du stress et de les adapter à des situations professionnelles ; Ils pourront ainsi maintenir une relation dynamique avec l'utilisateur en situation difficile.

## Objectifs

Cette formation permettra aux stagiaires de :

- ☞ Prévenir et identifier les situations de stress
- ☞ Aider les professionnels à mieux gérer les situations de stress au travail
- ☞ Acquérir des compétences en prévention du stress
- ☞ Donner aux professionnels des outils pour les aider à tempérer l'agressivité des usagers, de la famille, ..., et prévenir ainsi les situations de stress au travail
- ☞ Mettre en place une démarche de prévention
- ☞ Identifier les leviers individuels et collectifs

## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

## Contenu

Cette formation s'appuie sur des apports cognitifs mais surtout sur **l'approche expérientielle** visant les stagiaires à prendre conscience de leurs **ressources individuelles** et de leurs **limites**. Les situations d'apprentissage proposées permettant la **dynamique de groupe** et l'amélioration des **relations humaines** par de l'écoute et de l'empathie.

## Jour 1 :

- ⇒ L'estime, l'affirmation et la maîtrise de soin dans son travail
- ⇒ L'agressivité, sources et définitions

**Jour 2 :**

- ⇒ Le stress, réponse à une situation de travail complexe
- ⇒ Les techniques de gestion du stress
- ⇒ L'anticipation et la prévention de l'agressivité