



# FORMATIONS **Pierre Flamion**

SANTÉ & GESTES D'URGENCE



PSYCHOLOGIE APPLIQUÉE

**GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS  
EN MILIEU HOSPITALIER**





# GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS EN MILIEU HOSPITALIER

## Objectif



L'objectif général est d'apprendre à mieux gérer ses émotions face à des situations de stress

- Savoir identifier le stress ainsi que ses origines et ses effets
- Savoir mettre en œuvre des stratégies et des techniques de protection et de ressourcement
- Savoir prendre du recul face aux conflits et conserver ses moyens
- Identifier le stress, ses origines et ses effets
- Repérer les principales sources de stress en milieu hospitalier
- Reconnaître le bon et le mauvais stress
- Gérer efficacement son stress dans la durée
- Appliquer stratégies et méthodes pour prévenir et gérer le stress professionnel
- Faire appel à ses ressources individuelles
- Avoir les moyens efficaces pour appréhender les situations stressantes ou de conflits dans une situation professionnelle
- Prévenir les problèmes de santé, les stades d'épuisement, la démobilitation
- Favoriser le mieux-être au travail en facilitant et améliorant la communication (équipes, patients, hiérarchies)

## Public



Cette formation s'adresse à tous les personnels

## Programme



### 1<sup>ER</sup> JOUR : LE PORTRAIT DU STRESS

- Qu'est ce que le stress professionnel ? (représentation du stress par les participants, mise en place d'une définition commune au groupe...)
- Origines et effets du stress (psychologiques, comportementaux, physiques)
- Principales sources de stress en milieu hospitalier : Institutionnelles, relationnelles, individuelles
- Bon et mauvais stress : Repérer et neutraliser le mauvais stress, repérer et activer le bon stress
- Utiliser le stress comme une ressource
- Cas pratique : Réalisation d'un bilan de son niveau de stress

### 2<sup>ÈME</sup> JOUR : OUTILS DE GESTION DU STRESS

- Découvrir des stratégies et des techniques de protection et de ressourcement :
  - Techniques de régulation du stress (respiration, gestuelle, visualisation positive)
  - Stratégies d'adaptation : Evaluation des situations et capacités d'ajustement
- Savoir prendre du recul dans une situation stressante
- Définir et délimiter son champs d'action
- Gérer les priorités et les imprévus
- S'affirmer et savoir dire non
- Renforcer l'estime de soi et sa légitimité de professionnel
- Ateliers pratiques : Mises en situation, jeux de rôle



## GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS EN MILIEU HOSPITALIER

### Programme (Suite)



#### 3<sup>ÈME</sup> JOUR : PRÉVENIR ET ANTICIPER LES CONFLITS À TRAVERS UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Mode de fonctionnement de la communication
- Adapter la communication à la situation et à son interlocuteur
- Identifier les « stresseurs » en milieu hospitalier et repérer les signaux d'alerte
- Gérer les relations interpersonnelles et développer son adaptabilité
- Comprendre la mécanique du conflit

Définition d'un objectif individuel inter-session sur la gestion du stress à travers les stratégies et les techniques vu au cours de la formation

#### 4<sup>ÈME</sup> JOUR : LE BURN-OUT, ON EN PARLE ? ÉVALUATION DE LA MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE DE LA GESTION DU STRESS

Le programme du 4<sup>ème</sup> jour peut être adapté aux besoins et demandes exprimés par le groupe au cours de la première session de formation

- Qu'est-ce que le burn-out ?
- Principaux symptômes du burn-out
- Comment un burn-out se déclenche-t-il ?
- Différence entre burn-out professionnel et burn-out privé
- Évaluation des progrès réalisés lors de l'inter-session sur la gestion du stress (bilan de stress)
- Évaluation globale de la formation de la part des participants.

### Formateur



Formateur professionnel qui dispose du titre de Psychologue du Travail. La gestion du stress et des conflits font partie intégrante de sa formation et de sa pratique professionnelle. Il accompagne les individus dans la gestion de leur stress pour limiter son impact sur la santé physique et psychologique. Il dispose des compétences pédagogiques et opérationnelles pour animer un groupe en situation de formation

### Locaux & matériels pédagogiques



- Matériel pédagogique fourni par le prestataire de la formation (matériel de projection, supports pédagogiques, documents pour les bénéficiaires de la formation...)
- Attestation de formation délivrée à chaque participant



## GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS EN MILIEU HOSPITALIER

### Méthode & moyens pédagogiques



- Méthodes, participatives et actives, utilisées de façon à privilégier l'expérience et le vécu des participants
- Apports théoriques
- Bilans personnels
- Mises en situation, jeux de rôle
- Analyse de cas concrets

### Documents remis



- Livret de formation, tests, bibliographie

### Durée



- 1<sup>ère</sup> session : 3 jours
- 2<sup>ème</sup> session (six à huit semaines après la 1<sup>ère</sup> session) : 1 jour

### Lieu



- Sur site
- 12 personnes maximum

