



Programme de formation type\*

## De la gestion du stress à la mobilisation des ressources

Avec ARC évolution, nous sommes certifiés depuis 1995 dans les domaines

- de l'encadrement,
- de la communication et
- du développement personnel.

L'Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) nous accorde le renouvellement triennal, le dernier datant de 2008 incluant une nouvelle qualification :

- l'ingénierie de formation.

Membre actif de la FFP, **Fédération de la Formation Professionnelle**

\* nous vous proposons aussi des modules séquencés et toujours adaptés à vos besoins spécifiques.

---

# 1. Finalité

---

Cette session répond à :

➤ **Vos objectifs :**

Donner au personnel des moyens efficaces :

- \* Pour appréhender les situations de crise (ou de conflit ou stressantes) dans leur situation professionnelle et dans un contexte de mutations permanentes
- \* Pour prévenir les problèmes de santé, les stades d'épuisement, la démobilisation :

➤ **Les sous-objectifs :**

- \* savoir se préserver en repérant les situations stressantes pour soi ;
- \* développer des aptitudes à contrôler le stress.
- \* être plus disponible dans les réponses aux demandes clients internes et externes ;
- \* favoriser le mieux-être au travail en facilitant et améliorant la communication dans les équipes, avec les partenaires professionnels et les clients.

**De l'absentéisme à la coopération :**

- La cohérence des interventions et la cohésion d'équipe sont les facteurs clés d'une sécurité édiflée par les professionnels.
- Pour pouvoir faire face au stress, les professionnels doivent prendre conscience de leurs propres réactions physiques, mentales et émotionnelles.
- Faire face au stress d'autrui nécessite de développer sa maîtrise corporelle et verbale, sa capacité à entrer en relation et à gérer ses émotions, ses représentations mentales du stress et des comportements associés, sa façon de voir, de penser, de faire.

Grâce à cette session, les participants peuvent élargir les possibilités de réponses - individuelles et collectives - face aux situations de stress, faire de meilleurs choix en fonction des enjeux, des urgences, de l'importance des faits auxquels ils sont confrontés.

---

## 2. Objectifs

---

- Savoir et pouvoir gérer son stress : retrouver des moments de calme, diminuer le stress
- Savoir et pouvoir gérer le stress des autres (collègues et collaborateurs) : repérer les facteurs d'efficacité individuelle et collective
- Comprendre les mécanismes du stress et les conséquences
- Localiser son niveau de stress et celui de l'équipe
- Localiser les sources de stress
- S'initier aux stratégies et méthodes en vue de :
  - \* Faire face à des situations de crise (niveaux personnel et organisationnel)
  - \* Prendre du recul : repérer ses priorités et objectifs.
  - \* Se maîtriser, s'exprimer : acquérir les bases des méthodes de mobilisation de son potentiel physique et émotionnel.
  - \* Déculpabiliser dans les situations
    - Où je ne suis pas en obligations de résultats
    - Dont je n'ai pas la maîtrise des événements
    - Que je subis sans avoir d'impact

---

## 3. Contenu

---

### Jours 1 et 2

#### 1. Exploitation des vécus professionnels en relation avec des apports théoriques.

- Bases théoriques : qu'est-ce que le stress professionnel ?
- Le bon et le mauvais stress : inhibition et dynamisation
- Les principales sources de stress : institutionnelles, relationnelles, individuelles
- Les facteurs de stress, la vulnérabilité : intériorisation et expression
- La spirale de la culpabilité et l'acceptation
- Les conséquences sur l'organisme, l'équipe et l'organisation
- Les personnalités résistantes au stress : engagement, contrôle, défi, douceur
- Boucle du changement, processus de deuil, spirale de l'innovation permanente : être professionnel et être humain

#### 2. Les pratiques anti-stress

- Techniques de relaxation, de respiration et de visualisation
- De l'usure à l'efficacité : facteurs d'échec et de réussite
- Développement de la maîtrise de soi et de sa disponibilité intérieure :
  - \* mentale : la concentration
  - \* émotionnelle : le changement d'état intérieur ou contrôle de soi
  - \* physique : la communication corporelle

#### 3. Stratégies : évaluation des situations et capacités d'ajustement

- Deux processus affectent la relation entre l'environnement et l'individu : l'évaluation mentale de l'événement et les stratégies d'ajustement.
- Deux fonctions de l'ajustement ont été identifiées :
  - \* la gestion du problème à l'origine de la détresse émotionnelle (cause) ;
  - \* la régulation de cette détresse émotionnelle (conséquence ou effet).
- Les stratégies d'ajustement comme modérateurs
  - \* Les processus perceptivo-cognitifs : stress perçu, contrôle perçu, écart perçu
  - \* Les états émotionnels : l'anxiété état
  - \* Les modérateurs psychosociaux : le soutien social
- Les stratégies cognitives et comportementales
  - \* Certaines stratégies sont centrées sur le problème (stratégies vigilantes)
  - \* d'autres sont centrées sur l'émotion (stratégies évitantes),
  - \* d'autres encore sur la réévaluation de la situation
  - \* d'autres enfin sur des efforts comportementaux actifs
- L'efficacité est évaluée par divers critères : ajustements somatiques, comportementaux, émotionnels et cognitifs.
- Classification des stratégies d'ajustement : les Stratégies d'Innovation Permanente©

#### 4. Faire face à des situations de crise

- La crise, des crises : danger, opportunité, prise de décision.
- Les principes clés pour une action et des relations adaptées à chaque contact : analyse de situations.
- Anticipation et prévention de la crise : dédramatisation, observation, adaptation.
- Pouvoir faire face et affronter la crise : nos intentions, nos attitudes, notre potentiel, nos comportements et les résultats obtenus
- Exercices pratiques permettant de mieux se protéger, mieux maîtriser la situation et ses composantes.

#### 5. Définition d'un objectif individuel inter-session

### Jour 3

#### Evaluation des progrès réalisés lors de l'inter-session

#### 6. La gestion du temps : méthode clé de la gestion du stress en milieu hospitalier

- Le temps de la disponibilité : qualité et quantité ; les obstacles et les voleurs de temps.
- L'urgent, le prioritaire, l'important et l'imprévu.
- Lois et principes de la gestion du temps : valorisation, décalage, prévision, désencombrement. Adaptation aux tâches spécifiques des participants.
- Ce qui dépend de moi, de nous ; ce qui ne dépend pas de moi.
- Les bonnes idées pour gagner du temps.

#### 7. Elaboration de projet individuel et collectif de développement

- À partir des réactions observées, définition de ses capacités personnelles : points forts et points à améliorer.
- Indicateurs : les STRatégies d'Innovation PERmanente© pour décider de changer soi, l'environnement ou la relation que l'on entretient avec l'environnement.

En fin de formation, lors de l'évaluation, la présence de la Médecine du Travail et de la DRH est un plus pour la communication interne, ainsi que, si possible, la présence des cadres des unités concernées.

---

## 4. Méthodes et moyens pédagogiques

---

Un document préparatoire est envoyé aux stagiaires afin de réaliser une analyse de besoin.

Les méthodes utilisées sont participatives et actives de façon à privilégier l'expérience et le vécu des participants par des :

- questionnaires d'auto-évaluation,
- réflexion en petits groupes,
- études de cas à partir des indicateurs de qualité de vie au travail ; par exemple :
  - \* les procédures de travail et la variété des tâches
  - \* la mobilité et l'initiative
  - \* le sentiment d'utilité, d'efficacité et réussite
  - \* l'organisation : rôles clairs, concentration sur des projets dans le temps, circuit de communication, organisation des tâches
  - \* la charge de travail et l'effectif
  - \* la reconnaissance de la personne et de son travail
  - \* l'ambiance de travail
  - \* la qualité des relations : avec la hiérarchie, les collègues, les clients et fournisseurs
  - \* les conditions matérielles de travail : port de charges, horaires, déplacements...
  - \* l'âge
  - \* l'adéquation formation-emploi ou qualification-emploi,
  - \* Etc.

Chaque jour, des pratiques anti-stress sont développés pour renforcer l'entraînement et leur maîtrise par les participants.

Cette session doit permettre aux stagiaires de mettre en place un plan d'action personnalisé lors d'un travail inter-session et en fin de session.