SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

GÉRER SON STRESS INTÉRIEUR ET LA RELATION À L'AUTRE EN ENVIRONNEMENT SPST

Repérer ses réactions, se réguler, rester maître de la communication sous tension

Le stress des métiers de la santé au travail vient rarement des tâches : il vient surtout de la complexité des relations. Deux jours pour repérer ses propres réactions, mobiliser des techniques de régulation et rester maître de la communication sous tension. Le fil rouge : trois relations qui mettent sous tension.

LE FIL ROUGE

Trois relations qui mettent sous tension : un salarié agressif, un adhérent mécontent, une tension entre collègues.

1	2	3	4	5	6
Les mécanismes du stress	Ses propres réactions	Se réguler	Les profils difficiles	Maîtriser la communication	Mon plan
ATELIER 1	ATELIER 2	ATELIER 3	JEU DE RÔLE 1	JEUX DE RÔLE 2 ET 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- comprendre les mécanismes du stress et repérer leurs propres réactions émotionnelles ;
- mobiliser des techniques concrètes de régulation de leur stress intérieur ;
- prendre du recul et prévenir l'épuisement ;
- identifier les profils difficiles et les émotions intenses qu'ils suscitent ;
- se mettre à distance du jugement de valeur ;
- rester en maîtrise de la communication dans les relations exigeantes, en interne comme en externe.

INFORMATIONS

Public
Tout collaborateur en SPST, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 900 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : trois relations qui mettent sous tension
- Quatre jeux de rôle sur les cas des participants, chacun suivi de son débrief
- Autodiagnostic, techniques de régulation expérimentées en séance, plan d'action personnel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX018

1 Comprendre son stress intérieur

- Les mécanismes du stress : ce qui se passe en nous.
- Les stresseurs propres aux métiers des SPST : relations tendues, attentes contradictoires, charge, isolement de la décision.
- Les signaux d'alerte : dans le corps, dans les pensées, dans le comportement.

ATELIER 1 — **Mes stresseurs.** Cartographier ce qui déclenche, ce qui entretient, ce qui apaise.

2 Repérer ses réactions émotionnelles

- Autodiagnostic : ses réactions émotionnelles récurrentes.
- Leur impact sur la relation à l'autre : attaquer, fuir, se figer, se justifier.
- Ce que l'autre perçoit de notre stress.
- Le moment où tout se joue : quelques secondes avant de répondre.

ATELIER 2 — **Ma réaction type.** La reconnaître dans trois situations vécues.

3 Réguler son stress au quotidien

- Les techniques de régulation immédiate : respiration, ancrage, récupération.
- Prendre du recul : restructurer ses pensées, tenir une juste place.
- Préserver son équilibre et prévenir l'épuisement : repérer ses limites, s'appuyer sur l'équipe.

ATELIER 3 — **Les techniques.** Respiration, ancrage et récupération, expérimentés en séance.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX018

4 Comprendre les personnalités difficiles et les émotions qu'elles suscitent

- La typologie des profils difficiles : opposants, évitants, narcissiques, anxieux.
- Pour chacun : croyances, caractéristiques, mécanismes de communication.
- Reconnaître les émotions intenses que ces profils génèrent.
- Se mettre à distance du jugement de valeur : décrire plutôt que qualifier.

JEU DE RÔLE 1 — **L'opposant.** Garder son calme face à un interlocuteur qui conteste tout.

5 Rester en maîtrise de la communication

- Les stratégies et les outils adaptés à chaque profil.
- L'assertivité : dire sans agresser, tenir sans se fermer.
- L'écoute active pour désamorcer les tensions.
- Poser une limite et proposer une suite.

JEU DE RÔLE 2 — **Le salarié agressif.** Répondre à une attaque personnelle, à l'accueil.

JEU DE RÔLE 3 — **L'adhérent mécontent.** Tenir le cadre face à un employeur anxieux et insistant.

6 Mises en situation et plan d'action

- Mises en situation sur les cas apportés par les participants : salarié agressif, adhérent mécontent, tension entre collègues.

JEU DE RÔLE 4 — **La tension entre collègues.** Puis plan d'action personnel : mes techniques, mes points de vigilance, et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE RELATIONS SOUS TENSION, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 4

L'opposant
En réunion d'information, un salarié conteste chaque phrase de l'infirmière et prend la salle à témoin.
On y travaille : repérer sa propre montée de stress, ne pas entrer dans le duel, reconnaître un point, revenir à l'objet.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 5

Le salarié agressif
À l'accueil, un salarié refuse d'attendre et s'en prend à l'assistante : « Vous êtes payée à ne rien faire. »
On y travaille : respirer avant de répondre, ne pas prendre l'attaque pour soi, reformuler la demande, poser une limite.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 5

L'adhérent mécontent
Un employeur anxieux appelle pour la quatrième fois de la semaine et exige une réponse immédiate sur un dossier en cours.
On y travaille : écouter l'inquiétude derrière l'exigence, donner une information fiable, fixer un rendez-vous de rappel, tenir le cadre.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 6

La tension entre collègues
Un collègue évite toute discussion depuis un désaccord et répond par courriel à des questions posées de vive voix. Le travail en pâtit.
On y travaille : choisir le moment, dire les faits et leur effet, écouter, convenir d'une façon de travailler.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Ma carte du stress
Ce qui déclenche, entretient, apaise.

Fiche techniques
Respiration, ancrage, récupération.

Fiche pensées
Prendre du recul sur ce que l'on se dit.

Quatre profils
Opposant, évitant, narcissique, anxieux : quoi faire.

Mon plan d'action
Mes techniques et mes points de vigilance.

Repères travaillés : mécanismes du stress, techniques de régulation, restructuration des pensées, typologie des profils difficiles, assertivité, écoute active, prévention de l'épuisement.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.