



Objectifs pédagogiques :

- Connaître les sources du stress et comprendre les réponses adaptées
- Comprendre ses stressors et les stratégies de prévention pertinente pour soi
- Analyser et évaluer les situations d'accueil complexes
- Pratiquer des techniques de prévention et de gestion des conflits

Public :

- Toute personne amenée à être en contact du public au sein d'une structure de soins

Prérequis :

- Expérience d'accueil du public

Moyens pédagogiques :

- Exposés théoriques et remise d'un support
- Mises en situation et jeux de rôles
- Echanges à partir des situations vécues par les stagiaires
- Tests par auto-positionnement

Modalités d'évaluations :

- Questionnaire de positionnement préalable
- Evaluation « à chaud » qui mesure la satisfaction et l'atteinte des objectifs pédagogique via un questionnaire individuel
- Observation du formateur durant la session
- Evaluation « à froid » qui mesure l'atteinte des résultats attendus

Conditions d'accès à la formation :

- Inter ou Intra, minimum 6 participants.
- Nous contacter pour les adaptations particulières (handicap, secteur d'activité, public...).

Contenus :

Séquence 1 – Appréhender les sources et réponses au stress

- Définition stress
- Signes symptômes
- Sources et facteurs de stress
- Réponses au stress
- Les trois phases du Syndrome Général d'Adaptation
- Evaluation formative : questionnaire « gestion du stress et santé mentale »

Séquence 2 – Prévenir et gérer les situations du stress

- Relation à soi (injonctions de KAHLER) -
- Décomposition des « stressors » (SPIN et émotions – besoins - demande)
- Distinction stress relatif / stress aigu
- Relation au temps
- Gestion mentale, gestion corporelle du stress
- Evaluation formative : identifier les différentes lois du temps - décomposer les stressors - Préconisations injonctions de KAHLER en binôme

Séquence 3 – Analyse des situations d'accueil complexes

- Les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil
- Les situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse
- Les techniques de communication de prévention et de gestion des conflits (PORTER écoute bienveillante)
- Les différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le sien et celui d'autrui
- Les attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation (Communication assertive)

Les points forts de la formation :

Explorez des axes pratiques adaptés à votre quotidien pour une gestion du stress sereine et des interactions apaisées dans vos interactions avec le public et vos collègues. Une formation expérientielle qui vous donnera les clefs pour maîtriser les montées de stress et préserver un cadre harmonieux au sein de votre équipe.

