



SAGITTAIRE DEVELOPPEMENT

Services aux entreprises

FICHE STAGE

GESTION du STRESS et de l' AGRESSIVITE au TRAVAIL

Objectifs :	<ul style="list-style-type: none">➤ Comprendre les causes de son stress.➤ Apprendre à le gérer en situation professionnelle➤ Les exemples seront choisis dans le cadre de votre pratique professionnelle
Durée :	2 Jours
Pré requis :	Aucuns
Formateur :	Docteur Marie-José MATHIEU
Supports pédagogiques :	Exercices et supports papier

Programme :

I. DEFINITIONS

- Différencier stress et anxiété
 - Hans Selye le père du stress : réponse globale de l'organisme à l'action de facteurs qui exigent son adaptation. Le stress c'est la vie.
 - Stress positif : adaptation des conduites dans un contexte donné (spice of life)
 - Stress négatif : dépassement des capacités d'adaptation (kiss of death)
 - Sur le plan biologique les réactions d'adaptation n'ont pas évolué : elles préparent l'homme au combat physique, or l'homme moderne ne peut pas autoriser cette décharge physique régulatrice et il met en place des états pathologiques.
- **Conséquences pathologiques du stress** : réactions physiques (immédiates, à long terme, réactions psychiques, à court terme, à long terme). Interpréter la fatigue.(normale : signal du besoin de repos, et récupération ; anormale, non récupérable). Le burn out. (scène des « temps modernes » de Chaplin)

II. SITUATIONS GENERATRICES DE STRESS

A. DANS LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE

- Relations dans le couple, avec les enfants
- Conditions de logement
- Problèmes financiers, crédit
- Maladies des proches etc.
- Liste à compléter de façon participative

B. DANS LA VIE PROFESSIONNELLE

- Charge de travail, rythme imposé, moyens mis à disposition.
- Objectifs individuels

321 route de Draguignan - 06130 GRASSE (France) –Tél : 04 93 42 66 44 -Fax: 04 93 42 66 94

NAF 511R - RCS Grasse siret - 441 878 055 00017 - SARL au capital de 7 500 €
site : www.sagittaire-developpement.com - email : sagittaire-developpement@wanadoo.fr



SAGITTAIRE DEVELOPPEMENT

Services aux entreprises

- Reconnaissance des efforts
- Qualité des relations avec la hiérarchie, les collègues, les patients etc...
- Sentiment de frustration dans l'accompagnement moral des patients
- Liste à compléter de façon participative

C. FACTEURS PERSONNELS

Personnalité :

- Anxieuse (peur systématique de mal faire)
- Perfectionniste (haut niveau d'exigence pour soi-même et pour les autres)
- Ayant des difficultés à communiquer (timidité, ou insuffisance d'expression verbale)
- Vivant isolée
- Ayant vécu des traumatismes non « soldés »

III. DEPISTER LE STRESS

A. Manifestations physiques

- La fatigue chronique
- Troubles du sommeil
- Colopathie spasmodique, gastrite et ulcère
- Eczéma
- Palpitations, HTA
- Crise d'asthme etc...

B. Manifestations psychiques

- Anxiété généralisée
- Les phobies

C. Manifestations comportementales

- Les conduites d'évitement : arrêt de travail, refus de certaines tâches, de certains horaires, diminution du dialogue
- Désintérêt dans les activités non professionnelles (sport, vie associative)
- Irritabilité
- Agressivité

IV. GESTION DU STRESS

A. Facteurs personnels

- Interprétation des réactions agressives = constat d'échec
- Incapacité à analyser son mal être
- Incapacité à s'exprimer de façon recevable par l'autre
- **Étude de métamodèle linguistique (généralisation, présupposition, inférence arbitraire, maximalisation et minimalisation etc...)** explique les troubles d'appréciation des

321 route de Draguignan - 06130 GRASSE (France) –Tél : 04 93 42 66 44 -Fax: 04 93 42 66 94

NAF 511R - RCS Grasse siret - 441 878 055 00017 - SARL au capital de 7 500 €
site : www.sagittaire-developpement.com - email : sagittaire-developpement@wanadoo.fr



SAGITTAIRE DEVELOPPEMENT

Services aux entreprises

situations

- Définir son interlocuteur
- État ressource : définition, acquisition, utilisation.

Pour :

- Affirmer son moi
- Gérer sa communication : Différer pour modérer : Adapter la forme du message à la personnalité de l'interlocuteur, S'exprimer dans le respect de l'autre, Positiver l'expression, Ecouter, Négocier

B. Facteurs extérieurs

« Hiérarchiser les priorités, redéfinir constamment ses objectifs »

1. Non professionnels

2. Professionnels

- Distinction entre travail prescrit et travail effectué, détection des « aléas parasites »
 - Expression des situations stressantes : réunions régulières ou dialogue informel.
 - Modifier les attentes (pas d'attente pas de déception, que de bonnes surprises / attitude des patients)
 - Faire des propositions constructives :
- Vous avez un problème, vous avez la solution
- Vous subissez une situation stressante, appropriez vous le remède

V. CONCLUSION

- Le stress n'est pas une fatalité de la vie moderne.
- Nous sommes moins menacés au quotidien que l'homme préhistorique.
- Par contre, nous nous laissons imposer des objectifs disproportionnés avec nos possibilités.
- Il est donc indispensable de bien définir nos buts, de les hiérarchiser : retrouver sa capacité de choix permet de vaincre le stress.
- Alors que dans nombre d'activités professionnelles, la machine a remplacé l'homme et de ce fait réduit sa créativité et son autonomie, dans les métiers d'aide à la personne, la nature même des tâches exige un engagement personnel, qui entraîne en retour la satisfaction d'un accomplissement.

321 route de Draguignan - 06130 GRASSE (France) –Tél : 04 93 42 66 44 -Fax: 04 93 42 66 94

NAF 511R - RCS Grasse siret - 441 878 055 00017 - SARL au capital de 7 500 €
site : www.sagittaire-developpement.com - email : sagittaire-developpement@wanadoo.fr