Programme de l'intervention

FORMATION : Gestion du stress face à un public en détresse

Organisation

Durée : 6 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Agents et salariés

Objectifs pédagogiques

À la fin de la formation les participants seront capables de :

- Connaître les mécanismes physiologiques et psychologiques liés au stress et à l'agressivité.
- Comprendre les origines de l'agressivité chez un public en situation de détresse.
- Optimiser leurs compétences professionnelles et leur posture lors des situations relationnelles difficiles.
- Mobiliser des outils de régulation émotionnelle et de prise de recul (écoute active, respiration).
- Identifier des leviers collectifs pour favoriser le soutien entre pairs et la collaboration

Description

Cette formation est conçue pour comprendre la physiologie du stress en situation de relation d'aide, mobiliser des techniques de régulation émotionnelle et adopter une posture de communication apaisante grâce à des apports théoriques, des exercices de prise de recul et des pratiques respiratoires pour se préserver et désamorcer les tensions face aux publics vulnérables.

Journée : Comprendre et réguler le stress face à la détresse

- **Tour de table :** Présentation des participants, du formateur et recueil des attentes.
- **Adaptation du programme :** Ajustement selon les contextes spécifiques du public reçu (social, santé, accueil).

o Matinée 1 : Les représentations et mécanismes du stress (03h00)

- **Travail collectif en sous-groupes :** Analyse croisée des concepts de "gérer", "stress", "public en détresse" et "travail".
- **Apport théorique :** Définition du stress et présentation des courbes physiologiques de réaction.
- **Facteurs de stress :** Identification des causes (organisationnelles, psychologiques, styles de communication).
- **La gestion des émotions :** Apports théoriques sur les étapes de l'émotion et exercices de mise en pratique.

Pause déjeuner

Après-midi 1 : Mobilisation des ressources et outils pratiques (03h00)

- **Retour de pause déjeuner :** Tour de table de consolidation des notions physiologiques vues le matin.
- **Agilité mentale :** Identifier les pensées et ruminations ; techniques de prise de recul et de relecture des situations.
- **Stratégies d'adaptation :** Identifier ses ressources personnelles et les leviers de collaboration en équipe.
- **Techniques de communication :** L'écoute active pour exprimer un désaccord et dépasser le conflit.
- **Exercices de relâchement :** Pratique de techniques respiratoires pour libérer les tensions immédiates.
- **Clôture : Pour aller plus loin :**
  - Questionnaire de connaissances (30 min) : évaluation factuelle et discussion des résultats.
  - Synthèse : Ce que je retiens, ce que j'ai préféré et mes prochains petits pas.
  - Retour sur les attentes.
  - Évaluation de la formation (questionnaire de satisfaction).
  - Mot de la fin.

Prérequis

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques

Nous privilégions une approche pédagogique dynamique et participative, favorisant l'échange de pratiques et l'ancrage mémoriel.

Nos sessions alternent apports théoriques, études de cas concrets et mises en situation adaptées aux réalités du terrain.

Format d'animation : Présentiel

Cette modalité nous permet d'assurer un suivi personnalisé de chaque apprenant et de garantir une montée en compétences efficace et opérationnelle dès le retour en poste.

Moyens et supports pédagogiques

Durant la session, les concepts et outils sont diffusés via vidéo projection et illustrés par des supports variés (vidéos, quiz, fiches techniques) pour dynamiser l'apprentissage (ex. : schéma des courbes physiologiques de réaction au stress, grille d'analyse des pensées ruminantes, fiches réflexes sur les techniques de respiration de libération immédiate, guide d'écoute active en situation de conflit et questionnaire de connaissances évaluatif).

Pour prolonger la formation et faciliter la mise en application des acquis, un support pédagogique peut être remis à chaque participant à l'issue de la session.

Modalités d'évaluation et de suivi

Positionnement et évaluation des acquis

- **Auto-positionnement pré-formation :** Un recueil des attentes et des besoins est proposé en amont afin de permettre à l'intervenant de personnaliser le programme pour chaque apprenant.
- **Évaluation des acquis :** Sous le contrôle de l'intervenant, la montée en compétences est mesurée tout au long du parcours via des cas pratiques et des mises en situation.
- **Auto-positionnement post-formation :** En fin de parcours, le participant évalue lui-même sa progression et l'acquisition de ses nouvelles compétences par rapport aux objectifs de départ.

Suivi de la satisfaction et de l'exécution

- **Mesure de la satisfaction :** Un questionnaire est remis aux participants et au formateur à l'issue de la session (à chaud) pour mesurer la qualité des apports pédagogiques, puis quelques mois après la formation pour évaluer la satisfaction à froid.
- **Justificatifs :** Une feuille d'émargement électronique par demi-journée et une attestation de fin de formation / certificat de réalisation sont délivrés, sous réserve d'assiduité complète.