

MANAGER FORMATION



Le risque violence agression et gestion du stress :

**Réduisons les risques,
en apprenant à se connaître
pour mieux gérer l'instant de crise en ayant l'initiative**

Stage poseur

La triple prévention

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>La difficulté est identifiée ou anticipée</p> <p>Il s'agit alors d'EVITER le risque à sa source ANTICIPER le risque et le gérer</p>	<p>La difficulté est constatée</p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à RENFORCER les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p>	<p>La difficulté est installée</p> <p>Comment réagir à l'urgence et éviter que cela ne réapparaisse ?</p> <p>Il s'agit de prendre en charge les salariés en souffrance et RECOURER la santé</p>

Ma réaction face aux messages négatifs

	Réaction « Destroy ». Je subis	Réaction « Square ». Je maîtrise
Communication en vers moi	Dénigrement de moi même <i>Je prends le message contre moi-jugements contre moi.</i> Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard »	Auto-empathie Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver un relais »
Communication à l'égard de l'autre	Dénigrement de l'autre <i>Je juge et condamne l'autre</i> Je pense : « il est con, débile ... »	Empathie pour l'autre Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en bénéficiant d'un Smi cela réduit vos dépenses et vous permet... »



Votre style spontané

- ▶ Les 4 réponses traditionnellement utilisées par chacun de nous pour faire face aux situations tendues.

ATTAQUE

Agressivité devant les personnes et les événements :
Soumettre les autres
Les faire plier
Les agresser
S'imposer avec force

ASSERTIVITÉ

Dire sans agresser :
Exprimer calmement
tranquillement,
au fur et à mesure
ce qui est imprimé

FUITE

Evitement actif ou passif devant les personnes ou les événements :
Se soumettre
accepter contre son gré
sans aller
prendre sur soi

MANIPULATION

C'est ne pas annoncer clairement ses objectifs et employer des moyens détournés pour arriver à ses fins : ruse, mensonge, déguisement de la vérité

Repérer ma tendance : réflexif, actif ou équilibré ?



1- OBSERVER

- Les faits
- Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- Avoir une vision claire de la situation et savoir la relater

Je constate

2- COMPRENDRE

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

J'en déduis

3- AGIR

- Dans le cadre de ma mission, j'ai l'initiative
- Hors du cadre, je signale

Je propose

La maîtrise de soi : les trois R

RESPIRER

Respiration consciente

Respiration ventrale en 4 temps

RELATIVISER

Se centrer sur sa mission (ne pas prendre pour soi), expliquer son rôle

Se rappeler ce qui est important pour soi dans sa vie ...

Technique du rideau pour se ressourcer

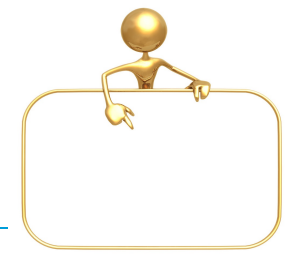
RESPECTER

Respecter votre interlocuteur : écouter, reformuler, prendre en compte si cela est possible

Vous respecter : poser les limites

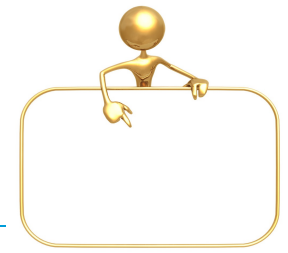
Rechercher une sortie honorable

Etre dans la résolution

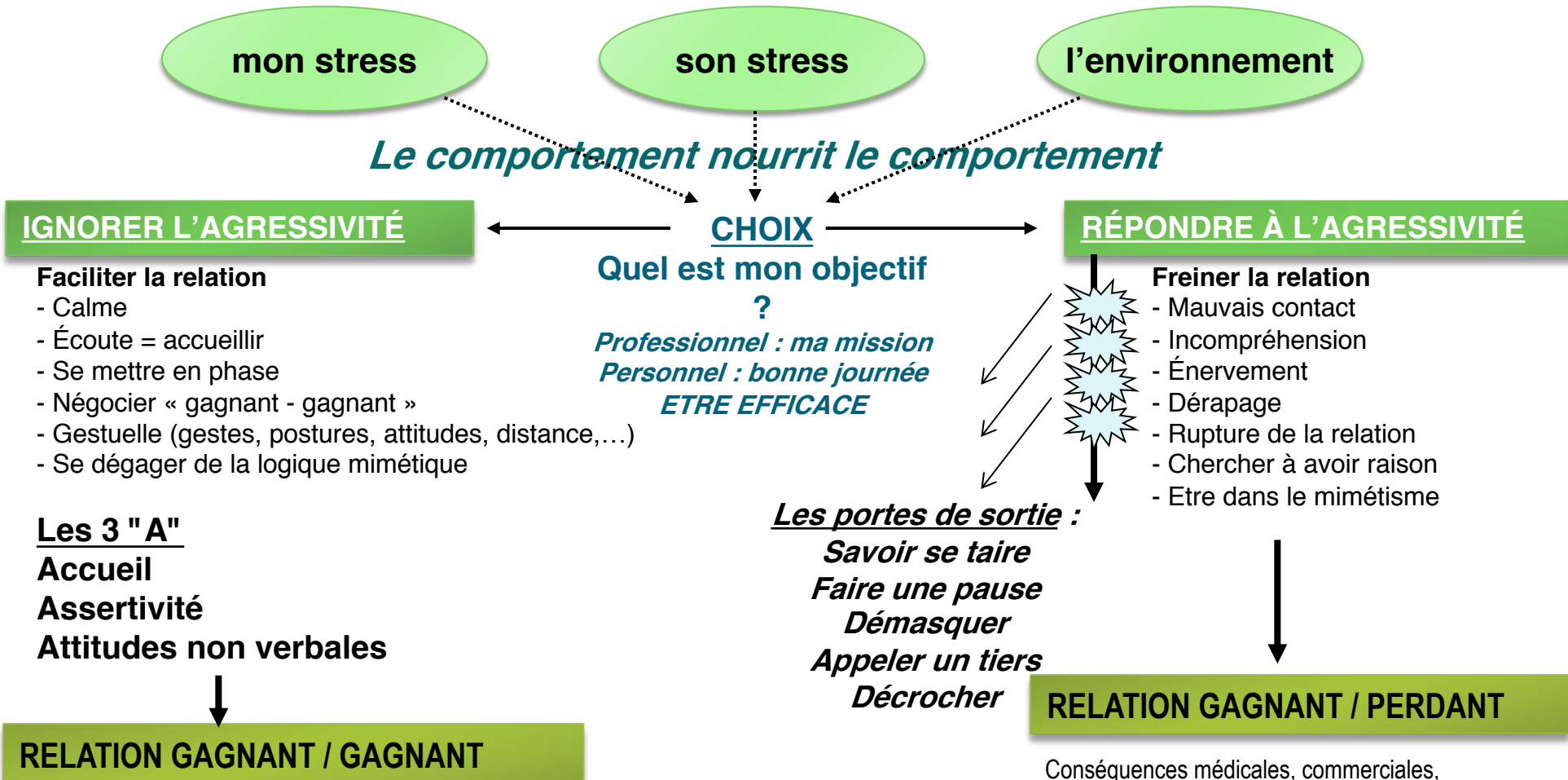


Vouloir avoir raison	Etre dans la résolution de la situation
<ul style="list-style-type: none">• C'est se figer sur des positions antagonistes• C'est avoir un objectif opposé à mon interlocuteur• C'est chercher à contraindre ou avoir la bonne démarche	<ul style="list-style-type: none">• C'est se centrer sur un objectif commun• C'est avoir une communication synergique• C'est toujours laisser le choix à votre interlocuteur• Votre mission est une action d'information, de négociation, de médiation, de réalisation d'une prestation pas une action de coercition
<i>C'est usant et risqué</i>	<i>C'est valorisant et respectueux</i>

Le comportement ... nourrit le comportement



(l'impact du comportement lors de situations tendues ou cas possibles de dégradation de la relation)



La technique ERIC

- ▶ **É**coutez ce que votre interlocuteur veut vous dire
- ▶ **R**écapitulez sa demande et montrez-lui que vous avez compris ce qu'il attend de vous
- ▶ **I**nterrogez-le pour obtenir un maximum d'informations vous permettant de lui donner entière satisfaction
- ▶ **C**onfirmes la façon dont vous allez traiter sa demande en veillant à utiliser un langage simple sans jargon technique

Le stress est il une maladie ?



Votre réponse

Non, Le stress n'est une maladie



Le stress n'est pas une maladie, il s'agit d'une réaction normale de l'organisme pour s'adapter à à une situation particulièrement difficile ou angoissante, voire menaçante.

Le stress est donc notre **mécanisme d'adaptation et de survie.**

Cependant, **le stress peut conduire à plusieurs maladies** lorsque les **périodes de stress** deviennent trop **intenses** ou bien se **répètent de façon chronique.**

Il existe un bon et un mauvais stress



Votre réponse

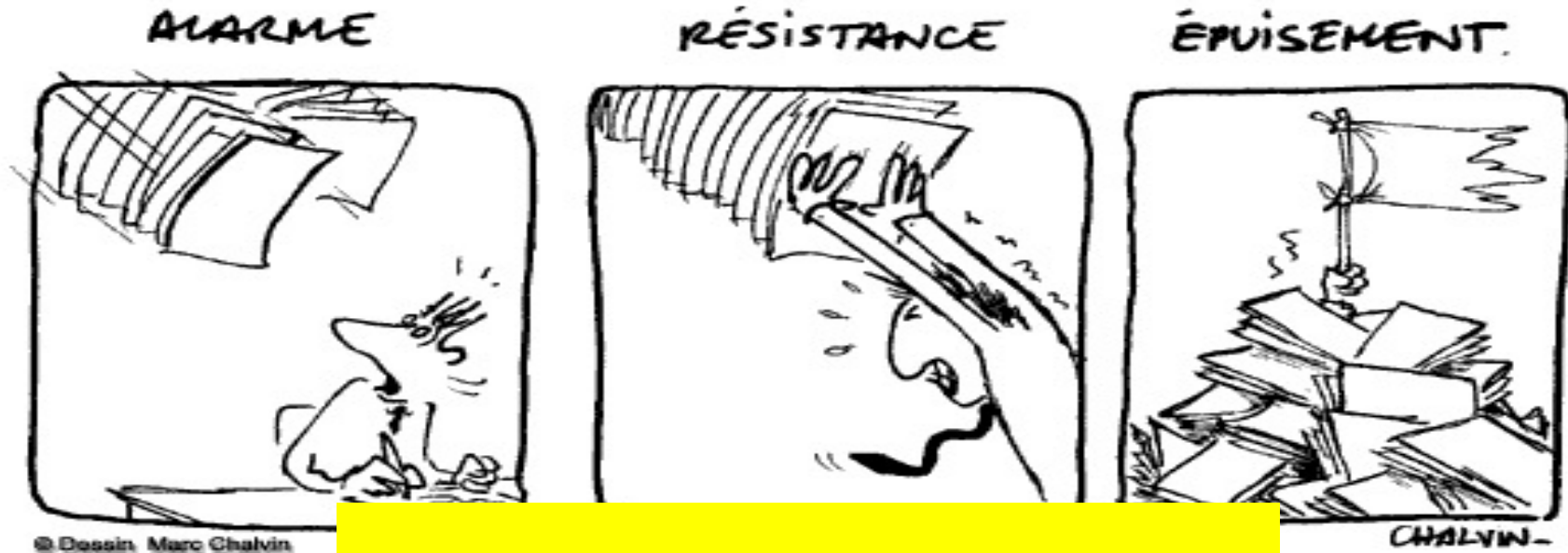
Faux : Il n'existe pas un bon et un mauvais stress



Il n'existe pas de bon ou de mauvais stress.

C'est seulement **au delà d'un certain seuil**, lorsque le stress devient trop **intense et chronique** qu'il représente un **danger pour la santé de l'individu**.

Les 3 stades de la réaction de stress



L'alarme : le corps se

La résistance : lorsqu

d'autres ressources po

L'épuisement : si la s

peuvent être débordée

Elle s'épuise.

Il faut être vigilant à la
DURÉE et à la
RÉPÉTITION des
situations stressantes

de défense.

« extension » et puise dans

capacités de l'organisme

capacités à faire face.

Évolution de la réaction du stress

Réaction d'alarme

Stress

Phase de résistance

Temps

Phase d'épuisement



On est tous égaux face au stress



Votre réponse

Faux : On n'est pas tous égaux face au stress



Face au stress, nous ne sommes pas égaux, que ce soit à propos de la **perception des facteurs stressants**, de la **capacité à y faire face** ou de ses **effets sur notre organisme**.

Un événement particulier peut, chez certains, être légèrement contrariant alors que, pour d'autres, il peut devenir un facteur de stress important.

Le stress : la double évaluation

Le modèle de Lazarus

1^{ère} évaluation

Situation



Evaluation de la menace

Menace



Pas de menace



Incapacité à faire face

Capacité à faire face

2^{ème} évaluation

Stress nocif

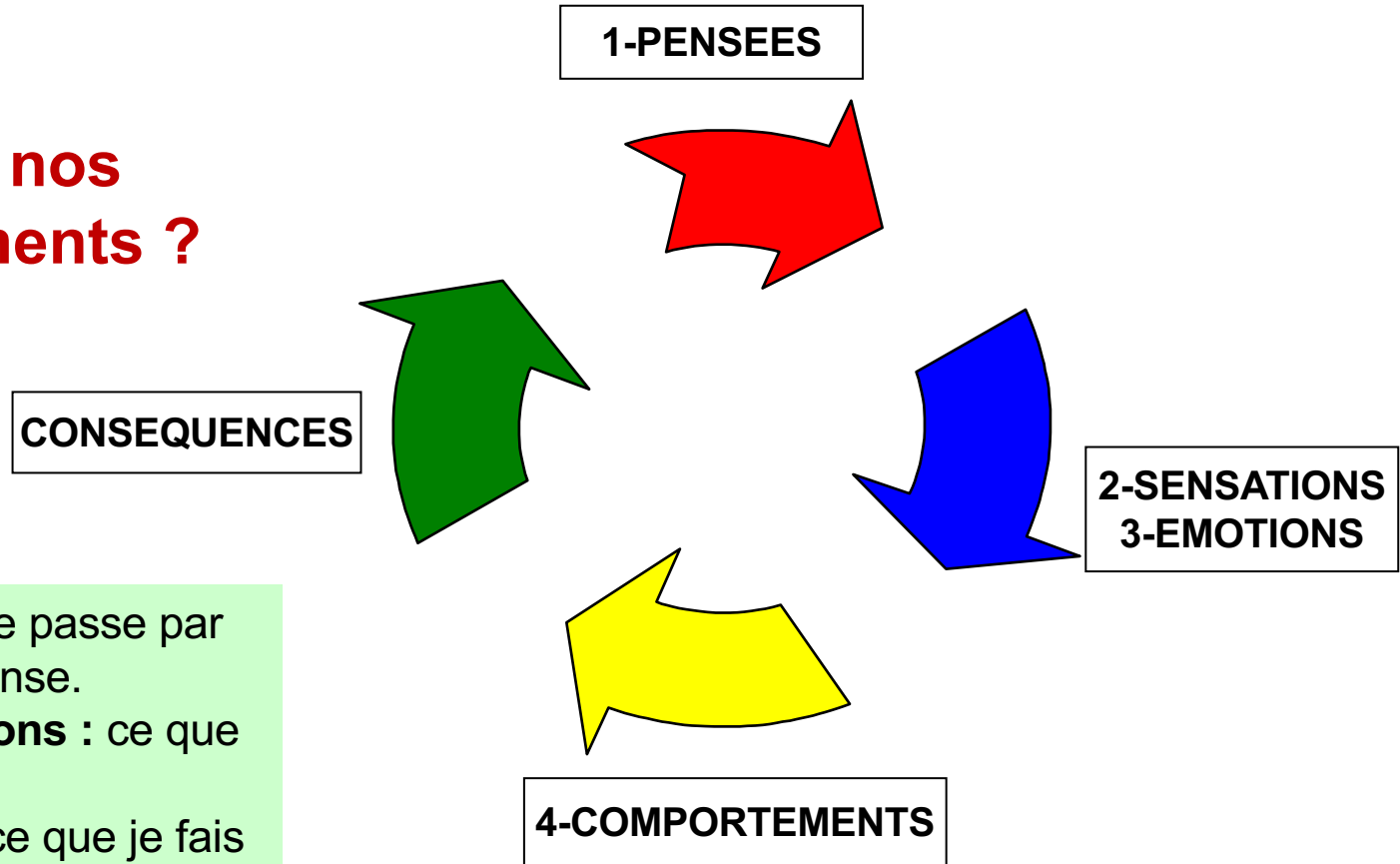
Stress adaptatif

Pas de stress



Outil : REEVALUER la situation avec la pensée recadrante

**Comment
fonctionne nos
comportements ?**



Pensées : ce qui me passe par l'esprit, ce que je pense.

Sensations, Émotions : ce que je ressens.

Comportements : ce que je fais ou ai tendance à faire.

Conséquences :

▶ Opérationnelles et relationnelles.

Outil le journal à colonne

SITUATIONS	PENSÉES AUTOMATIQUES	SIGNES PHYSIQUES	EMOTIONS RESENTIES	STRESS DE 0 À 10	PENSÉE RATIONNELLE RECADRAGE POSSIBLE	RÉÉVALUATION DU STRESS DE 0 À 10