

Formation
2012

Pour qu'il y ait conflit ou agression, il faut être deux au moins. C'est très souvent le jeu de l'échange et de la relation qui fait qu'une situation se détériore ou que, au contraire, l'harmonie prévaut. Il s'agit d'aider les participants à faire face de manière efficace aux différentes catégories d'agressions psychologiques, émotionnelles dont ils pourraient être victimes dans l'exercice de leur profession.

Durée : 3 jour(s)

Tarif : 660,00 € Net / personne

Tarif Intra : Nous contacter

PUBLIC

Tout public.

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure d'élargir le champ de leurs propres réponses face à des personnes difficiles

- par une meilleure connaissance de leur propre mode de fonctionnement
- par une meilleure compréhension des mécanismes de la communication interpersonnelle et du conflit
- par des réactions adaptées pour désamorcer les situations difficiles

FORMATEUR(S)

Isabelle ADAM

- Psychologue, Neuropsychologue
- Consultante en Ressources Humaines et organisation
- Plus de 15 ans d'expériences dans le secteur de la santé
- DESS Psychologie
- Analyste transactionnelle



METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

Faire l'état des lieux et se donner des éléments pour comprendre

- Travail sur les représentations de l'agressivité psychologique et émotionnelle
- Inventaire des situations délicates rencontrées dans le travail au quotidien
- Repérage de ses principales difficultés (identifier que les difficultés ne sont pas les mêmes pour tous, prise en compte de la variable « personnalité »)
- Mieux se connaître, identifier son propre mode de fonctionnement dans les situations relationnelles pour se situer dans une situation difficile, tester son propre niveau de réactivité.
- Les mécanismes de la communication interpersonnelle : perception et communication verbale, quelques apports théoriques, exercices ludiques, tests...
- Entraînement aux techniques de communication verbale

Mieux comprendre la réaction agressive pour mieux réagir

- Les principales causes du comportement agressif
- Les différentes manifestations de l'agressivité

Deux conditions pour améliorer son intervention face à une personne agressive

- L'affirmation de soi
- Le self-control

Faire face à une possible agression physique

Initiation à la communication non violente ou CNV

- Le langage aliénant d'après la CNV
- Les 4 étapes de la CNV
- L'empathie
- L'expression de la colère en CNV

Développer des stratégies d'intervention face aux situations délicates

- Les insultes
- La dévalorisation
- Les menaces
- Faire face à une personne en colère
- Faire face à sa propre colère

Après l'altercation, l'insulte, la difficulté, s'exprimer pour évacuer le stress et éviter l'accumulation.

SESSIONS

Montpellier

07-09 fév. 12