

Ref. C105

## Situations de tension / agressivité : développer une communication adaptée

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les enjeux de la communication dans le domaine professionnel.
- ▶ Connaître ses potentialités et ses limites en matière de communication.
- ▶ Développer une attitude de communication vivante, humaine, dans les situations de tension avec les usagers.
- ▶ Adopter des comportements constructifs lors d'interférences entre collègues.

### PROGRAMME

- ▶ Repères et définitions
  - agressivité, tension, violence : une clarification nécessaire
  - enjeux de la communication professionnelle : sortir de l'émotion pure
- ▶ La dynamique agressive dans les relations avec l'usager
  - les déclencheurs, les mécanismes habituels
  - les signes, verbaux et non verbaux
  - les risques : escalade, soumission, déplacement...
  - les réponses habituelles inadaptées
- ▶ Les techniques de communication pour accompagner et contenir l'agressivité
  - verbalisation, validation, requête, option...
- ▶ Les dispositifs de prévention des situations de tension et d'agressivité
  - la parole efficace, la régulation éducative, la gestion des sanctions et des réparations
- ▶ Les compétences nécessaires pour dépasser les moments de tension
  - faire avec ses capacités et ses limites, développer sa capacité de verbalisation
  - contenir sans renchérir
  - viser l'apprentissage des compétences sociales
- ▶ Les outils de la communication professionnelle
  - savoir dire « non », savoir dire « je », être assertif, ...
- ▶ Faire avec la communication corporelle
  - émotions et sentiments dans la communication



**Méthode pédagogique** : Recueil des attentes. Etudes de cas issus des pratiques professionnelles, apports théoriques, mises en situation, travail en sous-groupes, jeux de rôles  
Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

**Personnes concernées / Prérequis** : Tout personnel travaillant auprès d'usagers en situation de handicap ou de fragilité

**Animation** : Psychosociologue, Psychologue

**Nombre de participants** : 12 personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 5 jours, soit 35 heures

## INTRA

Ce stage peut être organisé dans votre établissement avec un tarif groupe.

Lieu	Sessions programmées	Droits d'inscription
📍 Nancy (54)	Du 19/06/2023 au 23/06/2023	1240 €
📍 La Rochelle (17)	Du 27/11/2023 au 01/12/2023	1240 €



