

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'utilisateur
 - 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



Méthodes pédagogiques : 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
 La Rochelle (17)	Du 25/11/2024 au 29/11/2024	1 300 €

