

## 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.

### Méthodes pédagogiques :

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Études de cas issus des pratiques professionnelles, apports théoriques, mises en situation, travail en sous-groupes, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

### 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

**Durée** : 5 jours, soit 35 heures

### INTRA

Cette formation peut être organisée  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.

#### Lieu

 LA ROCHELLE (17) Du 24/11/2025 au 28/11/2025

#### Sessions programmées

#### Droits d'inscription

1370 €



## **PROGRAMME** *Catalogue 2025*

- ▶ 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

