

GESTION DU STRESS FACE À LA VIOLENCE ET L'AGRESSIVITÉ DES USAGERS

Objectifs

- ▶ Développer ses compétences en communication verbale, non verbale
- ▶ Adopter la juste distance, savoir prendre le recul nécessaire
- ▶ Travailler sur sa place dans la relation : domination, soumission, assertivité
- ▶ Développer des relations authentiques pour prévenir les conflits
- ▶ Prendre du recul par rapport aux situations déstabilisantes

Programme

▶ Introduction

- Présentation de la formation et des objectifs
- Présentation du formateur
- Attentes des participants
- Présentation des règles de travail

▶ Identifier et gérer les situations de stress

- Identifier sa réaction face au stress
- Repérer les signaux de stress
- Apprendre à gérer son stress
- Apprendre à se ressourcer

▶ Découvrir les différents styles de communication

- Comprendre et accepter les différences

▶ Mieux comprendre son propre style de communication

- Identifier et comprendre sa façon de communiquer
- Comprendre l'impact de son fonctionnement sur la relation avec l'autre (communication verbale / non verbale)
- Identifier et s'appuyer sur ses points forts

▶ S'adapter à son interlocuteur

- Gaffes à éviter et recommandations
- Communiquer avec les personnalités difficiles
- Faire un feedback personnalisé (communication non violente)

▶ Travailler sur la complémentarité d'une équipe

- S'appuyer sur ses collègues en cas de situations « bloquées »

▶ Construire son plan d'action à moyen terme

Date(s) :

Nous contacter

Lieu :

Nantes

Durée :

1 jour – 7 heures

Tarif adhérents :

Salarié.e.s : 290 €

Bénévoles : 130 €

Tarif non adhérents : 440 €

Public et pré-requis :

Tout public

Méthodes pédagogiques :

- ▶ Apports théoriques
- ▶ Echanges de pratiques

A l'issue de la formation, il sera procédé à une évaluation de satisfaction de la formation ainsi qu'à une évaluation des acquis de la formation. Une évaluation à froid sera effectuée 3 à 6 mois après la formation

Intervenante :

▶ Laurence GUILLOT

Pour les personnes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter.