



Points forts : Nombreux jeux de rôles pour comprendre ce qui est en jeu, faire évoluer ses représentations sur ce qui est vécu comme difficile et expérimenter concrètement des outils de communication

Objectifs

- Gérer les incivilités et se protéger
- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans l'agressivité et la violence. Découvrir le concept « d'humanité » et la communication non-violente

Programme

► **Prendre conscience des situations vécues comme difficiles par ses interlocuteurs et comprendre des causes de son propre malaise face à certains types de comportements**

- De l'impact de ses propres réactions : celles qui favorisent une relation constructive avec son interlocuteur et celles qui entretiennent et renforcent les problèmes de communication
- Des cadres références et des besoins des interlocuteurs en fonction de leur contexte spécifique
- De l'image véhiculée lors du premier contact

► **Anticiper les situations à « risques »**

- Identifier et évaluer les signes précurseurs, les comportements liés à une personnalité sous stress ou en situation d'insécurité
- Quelques repères sur les différents modes de fonctionnement et ses représentations personnelles
- Identifier les résistances et les mécanismes de défense (celle des autres et les siennes) et instaurer une relation

d'écoute et de compréhension pour dépasser les blocages

► **Désamorcer ou gérer les « agressions »**

- Optimiser ses ressources personnelles
- Savoir cadrer une relation en donnant ses limites personnelles et professionnelles
- Développer la confiance en soi et l'assertivité
- Prendre du recul pour analyser les situations difficiles vécues : identifier les facteurs de violence dans les interactions entre les personnes
- Se protéger des risques d'agressions physiques

► **Évaluer l'influence de sa communication non-verbale sur les autres et expérimenter de nouveaux comportements**

- Exercices pratiques

► **Apprendre à se ressourcer après un entretien difficile**

Démarche pédagogique

Apports de techniques de communication avancées.

Nombreux exercices

Formateur Intervenant sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie

Public

Toute personne en relation avec les « clients » internes et externes, les usagers, public en situation précaire

Prérequis

Pas d'exigence spécifique.

Évaluation/Validation

Évaluation des acquis tout au long de la formation avec les exercices pratiques et les quizz.

Fiche d'évaluation de la formation en fin de stage.

Attestation de fin de formation accompagnée de la fiche programme à destination du stagiaire

Dates de session

Nous consulter



194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise



www.ceppic.fr

CONTACT

Gaëlle HAVARD

02.35.59.44.15

gaelle.havard@ceppic.fr