

POUR MIEUX VIVRE SA FONCTION ET SE PRÉSERVER

Face à un public difficile, le personnel peut se sentir en difficulté. Comprendre les situations d'agressivité, prendre du recul face à ces situations et mettre en œuvre des stratégies adaptées pour les gérer permet de mieux les anticiper et mieux les vivre.



Formation :

→ **Public** : Tous public - **Durée** : 1 à 3 jours

Introduction :

- Présentation de chacun
- Recueil des attentes de chacun
- Retour sur expériences (verbalisation, analyse et typologie)

Communication :

- Mettre en œuvre l'Ecoute active
- Méthodologie de l'entretien
- Savoir être Assertif

Gérer agressivité et violence

- Mieux comprendre pour mieux répondre : définition du « conflit », de la « violence » et de l' « agressivité » pour les prévenir
- Faire face à l'agressivité et savoir réagir en utilisant ses ressources personnelles (gestion du stress, des émotions, de la posture notamment) et les stratégies d'intervention (définition du problème, désamorcer la colère...)

Méthodologie

- Apports théoriques
- Autodiagnostic
- Mises en situation