FAIRE FACE AUX COMPORTEMENTS AGRESSIFS

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure d'élargir leur champ de réponses face à des personnes difficiles, par une meilleure connaissance de leur propre mode de fonctionnement, par des réactions adaptées pour désamorcer les situations difficiles

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Pas de prérequis / Tout salarié confronté potentiellement à des relations interpersonnelles difficiles. Formation accessible aux personnes en situation de handicap

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Analyse des pratiques professionnelles et actualisation des connaissances à partir des référentiels - mises en situation professionnelles et propositions d'amélioration des pratiques professionnelles. Support de formation

PROGRAMME

1.Maîtriser les mécanismes de la communication interpersonnelle: perception et communication verbale

Comprendre la réaction agressive pour mieux réagir, les principales causes du comportement agressif, les différentes manifestations de l'agressivité, faire face à la réaction agressive, l'affirmation de soi, la maîtrise de soi (self-control).

Identifier les structures de personnalités
Le schizoïde, l'histrionique, l'hyperactif
le passage agressif,le narcissique, le paranoïaque…

2.Faire face à une possible agression physique

Trouver la juste distance et la bonne position dans l'espace quand la situation s'envenime et devient risquée.

3.Détecter, réduire et maîtriser les situations d'agressivité

La communication apaisante : Posture, langage, respiration. Savoir désamorcer.
La qualité de l'écoute.
Distance professionnelle : Identification des conduites à tenir et adopter une attitude professionnelle.
Analyser la situation après la crise.
Surmonter les effets de l'agression et reprendre confiance en soi.

4.Collaborer en équipe

Générer un sentiment de cohésion
Mise en place de protocoles préventifs
Les ressources institutionnelles et individuelles
Avoir une posture professionnelle et positive

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de formation individualisée

DURÉE

1 jour, soit 7H

TARIF

Intra : 790€ net de taxe par jour