Ref. formation 202212152297

Situations de tension / agressivité : développer une communication adaptée

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

GERFI +
TARDET MYRIAM
05.46.50.64.63
contact@gerfiplus.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

tout public

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

? 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.

Contenu et modalités d'organisation

? 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'usager - 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

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours ***Non renseigné***
Commentaires sur la parcours personnalisable **5 jours de formation consécutifs**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00335075	du 27/11/2023 au 01/12/2023	La Rochelle (17)	GERFI +		Non éligible	FPC
00423123	du 25/11/2024 au 29/11/2024	La Rochelle (17)	GERFI +		Non éligible	FPC
00567882	du 24/11/2025 au 28/11/2025	La Rochelle (17)	GERFI +		Non éligible	FPC