

GÉRER LES INCIVILITÉS, LES SITUATIONS AGRESSIVES ET ACCUEILLIR LA DÉTRESSE MENTALE

Sécuriser la posture professionnelle et instaurer une communication sereine

Dans un contexte d'accueil de plus en plus complexe, savoir désamorcer les tensions et accueillir la vulnérabilité est un levier de performance et de bien-être au travail. De l'identification de vos propres réflexes de stress à la maîtrise d'outils de communication non-violente, cette formation vous permet de transformer des situations critiques en échanges maîtrisés



Optez pour une formation immersive et concrète pour renforcer votre assertivité et rester serein face aux comportements difficiles.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier ses émotions pour mieux gérer son stress en situations complexes
- Comprendre le mécanisme du conflit et savoir le désamorcer
- Développer l'assertivité face à un comportement agressif
- Reconnaître un interlocuteur manifestant des troubles de détresse mentale
- Savoir utiliser la CNV (communication non violente)

DEROULE DU PROGRAMME

Atelier 1 : Posture réflexe et gestion des émotions

- Instaurer un climat de confiance pour amorcer une bonne dynamique au sein du groupe
- Prendre conscience de sa posture réflexe en situation tendue
- Savoir identifier ses émotions pour agir plutôt que réagir
- Comprendre d'où viennent ses réactions et ce qui les déclenche
- Identifier les indicateurs d'agressivité pour mieux les prévenir

Travail en binôme, mise en situation

Atelier 2 : Désamorçage et assertivité

- Se recentrer et stabiliser ses émotions pendant l'évènement
- Comprendre l'impact du verbal et du non verbal
- Développer un comportement assertif

Travail en sous-groupe sur un message assertif

Atelier 3 : Accompagnement de la détresse mentale

- Apprendre à ressourcer après une situation complexe ou difficile
- Comprendre et analyser la situation vécue
- Identifier les principaux troubles de la santé mentale
- Savoir incarner une posture adaptée

Mise en situation : Jeux de rôles sur l'annonce de mauvaises nouvelles et la gestion d'échanges en situation de détresse.

Atelier 4 : Ressources et communication durable

- Savoir réagir face à un interlocuteur en situation de détresse
- Utiliser la CNV

Pratique de la CNV : reformuler ses messages selon les 4 étapes fondamentales de la Communication Non-Violente.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques clairs et concrets
- Co-construction d'outils
- Outils interactifs type Kahoot
- Remise d'un support pédagogique

MODALITES

Durée
14 heures

Cible
Tout collaborateur souhaitant sécuriser une relation complexe

Effectif
Groupe de 6 maximum

Animation
En présentiel