

Présentiel

2 journée(s) (14h)

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS

- S'approprier des techniques de base de communication efficace dans la prévention des conflits
- Anticiper les facteurs de dérapage et développer des attitudes et comportements préventifs pour faire face aux situations potentiellement agressives
- Prendre conscience de sa propre agressivité et apprendre à gérer ses émotions et son stress
- Découvrir et expérimenter des techniques de régulation du stress

Cible : Collaborateurs en relation avec des usagers

Prérequis : Aucun

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Apport de contenus : les biais de communication, le stress et ses impacts, les outils de gestion du stress...
- Questionnaires d'auto évaluation « Le Stress et Vous » et « Mon Style Relationnel Dominant »
- Entraînement pratique à la régulation par la respiration, grâce à l'utilisation du logiciel de biofeedback EmWave (cohérence cardiaque)
- Mises en situations ou études de cas (conseils d'ajustement par le formateur)
- Evaluation des acquis en amont et en aval de la formation, évaluation à chaud de la satisfaction en fin de formation

Documentation remise aux participants

Documentation remise aux participants : engagés dans une démarche environnementale, tous les documents sont transmis aux participants au format PDF.

Programme de la formation

- Les biais de communication
- Le stress, ses impacts, les modes de gestion
- Garder la maîtrise de soi grâce à des leviers de communication
- Garder la maîtrise de soi grâce à la régulation physiologique (respiration)
- Mises en situation permettant une réflexion sur les enjeux de communication dans une situation relationnelle difficile.
- Etudes de cas (situations amenées par les stagiaires) permettant une analyse à froid d'une situation relationnelle difficile

ANIMATION

FORMATION ANIMÉE PAR : Des consultant·es spécialisées en prévention des risques psychosociaux

CONTACTEZ-NOUS

Responsable d'organisation :
Isabelle DELOOR
03.20.65.83.92
Isabelle.deloor@episteme.fr

HANDICAP

Accessibilité aux personnes handicapées : pour toute inscription d'un participant en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation. **Référentes handicap**
Julie SELOSSE : Julie.selosse@episteme.fr
Sandrine DESRUMAUX : Sandrine.desrumaux@episteme.fr