

Formation

« Prévenir ou gérer les situations d'agressivité »

Dans le milieu du travail, on constate une augmentation des manifestations d'agressivité, voire de violence à l'encontre des personnes. Si aucune catégorie socio professionnelle n'est épargnée, les professionnels de l'accueil et du soin sont particulièrement touchés.

Il s'agit à présent d'apprendre à gérer cette ambiguïté : prendre soin, aider celui là même qui vous agresse !... et **communiquer pour prévenir et/ou sortir de situations conflictuelles**.

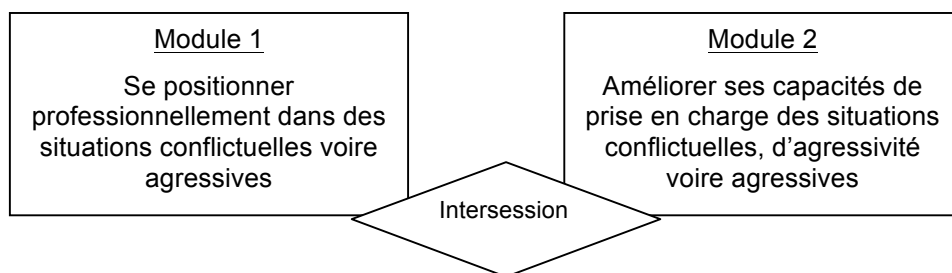
Objectifs de la formation :

- Comprendre les processus en œuvre lors des situations d'agressivité pour pouvoir mieux faire face.
- S'approprier les outils de la relation et de la communication adaptés à la gestion des conflits
- Mieux se connaître pour être capable d'agir en situation conflictuelle en gérant son stress

Objectifs pédagogiques :

- Prendre du recul par rapport à son vécu
- Faire évoluer ses comportements en situation conflictuelle
- Elaborer des outils pour améliorer ses capacités relationnelles

Programme :



Public : tout public : standardiste, hôtesse d'accueil, soignant hospitalier, libéral, agent de sécurité...

Modalités : groupes de 10-12 personnes

Durée : 4 jours répartis en 2 modules de 2 jours avec une période d'intersession de 2 à 4 semaines.

Copyright -- Toute reproduction sans autorisation est interdite.

Isabelle BRIERS

SISAO Développement - Centre Affaires Avance - 1, rue de l'Industrie - 74000 Annecy - FRANCE

Tél. +33 (0)6 63 54 87 72 - sisao@sisao.fr - www.sisao.fr

Siret 507 884 310 00024 - Code APE 8559A - URSSAF de Haute-Savoie 740 18171688 - n° enregistrement / organisme de formation : 82 74 0235574