



### 3 - Accompagner les publics dans leurs parcours et leurs transitions professionnels

## 3-7 Comportement et communication en situation de stress et de crise

### Dates et lieux

**2 jours soit 14 heures**  
De 9h à 17h

**8 octobre et 12 novembre 2018**

**CARIF Espace Compétences**

Centre de vie Agora, Bat A

ZI Les Paluds

13400 AUBAGNE

### Intervenants

Pour

« GIP FIPAN »

**Virginie PAPE**

Comportementaliste, psychologue et éthologue, elle est conférencière et chargé d'enseignement à l'Université de Toulon. Elle intervient régulièrement sur des thématiques telles que la négociation et la gestion des conflits, l'étude du comportement, l'accompagnement au changement, ou le coaching individuel et d'équipe

### Public

Professionnel-le-s de la formation, de l'orientation et de l'emploi.

### Pré-requis

Aucun pré-requis

### Tarif

Module payant.

Le coût d'une journée de formation est de 170 euros par participant. Le CARIF n'est pas assujéti à la TVA. Un acompte de 30% du coût total de la formation vous sera demandé à l'inscription. Les conventions devront être complétées et signées en amont du démarrage de l'action. Dans le cas où la formation n'est pas prise en charge par l'OPCA, c'est l'organisme de formation qui sera facturé.

### Objectif

Objectifs généraux

- Avoir un cadre méthodologique permettant de mieux appréhender des situations relationnelles potentiellement délicates.
- Permettre à chaque participant d'interroger sa pratique.
- Intégrer des stratégies comportementales
- Générer des perspectives de changement dans la façon de se positionner face à différentes situations
- Favoriser la prévention de ce genre de situation

### Contenus

Maintenir un lien constructif en situation de stress car nul n'est à l'abri de ces situations qui peuvent dégénérer en conflit ouvert.

- Quelle attitude adopter en situation de tension au travail ?
- Comment agir face à un comportement agressif ?
- Comment désamorcer un conflit avant qu'il n'éclate ?

Cette formation pratique aidera à mieux gérer les situations difficiles, à faire face aux comportements négatifs et agressifs et à se préserver.

Identifier les difficultés de la relation.

- Les différentes facettes d'une relation difficile
- Dissocier les enjeux de la relation pour mieux gérer la situation
- Appréhender les personnalités difficiles
- Repérer les signaux précurseurs des dysfonctionnements
- Réagir face à l'irritation, la colère, l'agression et l'attaque verbale
- Comprendre l'expression des émotions et leurs conséquences

Gérer une situation difficile avec un collègue, un stagiaire.

- Transformer la difficulté en opportunité
- Savoir dire « non » tout en préservant la relation
- Faire face aux résistances de l'interlocuteur
- Gérer les réclamations, les remontrances, les reproches

Maîtriser les comportements difficiles.

- Dissocier problèmes et attitudes
- Désamorcer l'agressivité
- Les outils de communication efficaces avec les personnalités difficiles

Adopter une attitude efficace.

- Identifier les enjeux de la situation
- Savoir recevoir un message négatif
- Mobiliser ses ressources personnelles
- Choisir une posture adaptée

Adresser les messages apaisants et les messages d'autorité ou d'ouverture

### Méthode et organisation pédagogique

- Alternance de cours et de mises en situation concrètes afin d'amener le stagiaire à réfléchir sur son attitude, son comportement, la connaissance de soi mais aussi de l'autre, ...
- Travail en groupe et sous-groupe : comment affirmer un refus

Mise en situation : les règles d'actions et les attitudes à éviter, etc.

Je m'inscris

