

PROGRAMME

3 jours

1) LE PASSAGE D'UNE SITUATION MENACANTE VERS LE CONFLIT :

- le fonctionnement de notre cerveau
- Repérer ses embrayeurs émotionnels
- les principaux déterminants des situations agressives

2) LES TECHNIQUES POUR FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE :

les techniques de régulation :

- la reformulation
- l'écoute active
- l'assertivité
- les techniques de dégagement :

la technique E.R.I.C

- le message-je
- le D.E.Q
- les techniques d'adaptation :
-

les techniques de desescalade

- les attitudes ressources
- l'acceptation de s
- savoir et oser dire non
- répondre aux critiques

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes qui renforcent le conflit
- gérer ses réactions face à l'agressivité

MÉTHODE

- pédagogie participative avec analyse de cas
- réponses aux exemples apportés par les participants
- jeux de rôle