

CATALOGUE ESS – FORMATIONS DÉDIÉES

Gérer l'agressivité verbale

comprendre, désamorcer et instaurer un dialogue constructif

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité verbale
- Identifier les profils de personnalités difficiles
- Désamorcer les conflits verbaux avec méthode
- Poser des limites de manière assertive et respectueuse
- Instaurer un dialogue constructif même en situation tendue

Programme

- Comprendre les formes et déclencheurs de l'agressivité verbale
- Identifier les personnalités difficiles (méthode des tempéraments)
- Adapter sa communication selon le profil de l'interlocuteur
- Utiliser des techniques de désamorçage des conflits
- Construire son plan d'action personnel

Modalités pédagogiques

Mises en situation, jeux de rôle, exercices pratiques, échanges d'expériences et construction d'un plan d'action individuel. Adaptation des outils aux différents types de personnalités

Avis clients

Une formation très concrète, qui m'a permis de mieux comprendre les réactions agressives, adopter les bons réflexes. J'ai gagné en calme et en assurance et me sens beaucoup plus à l'aise pour désamorcer un conflit verbal."

— Aline, aide à domicile



Pour qui ?

- Aides à domicile
- Personnel administratif
- Professionnels en contact direct avec des interlocuteurs difficiles

Conditions d'accès & prérequis

Aucun prérequis. Formation destinée aux professionnels exposés à des situations de tension verbale

Modalités d'évaluation

Évaluation continue par le formateur à travers les mises en situation et les échanges collectifs.

Modalités pratiques

Durée : 1 journée (6 heures)

Lieu : Présentiel / Distanciel

Effectif : 10 à 12 participants

Les sessions se déroulent toute l'année.
Les inscriptions sont possibles à tout moment.



Formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Adaptations possibles. Pour toute demande, contacter le référent handicap.

Prix

Sur devis

Financement possible

Plan de développement des compétences – OPCO