



Formation courte

Les clés d'une communication réussie : techniques et gestion de l'agressivité

Exercer son métier au contact direct de personnes, qu'il s'agisse de clients, d'usagers, de patients, de familles, n'est pas toujours chose aisée. Travailler « avec de l'humain » implique d'intégrer dans notre pratique professionnelle la dimension émotionnelle propre à toute interaction, à adapter notre style relationnel, notre posture et notre communication. En plus de gagner en efficacité, les professionnels pourront à l'issue de cette formation mieux se protéger et réagir de façon adéquate aux situations plus « sensibles ».

Objectifs :

- ✓ Développer sa capacité à répondre de manière adaptée aux situations quotidiennes de confrontation avec des usagers, en adoptant un style relationnel plus efficace (exemple de l'écoute active, de la synchronisation)
- ✓ Acquérir des techniques de communication positive pour s'adapter aux différentes situations rencontrées
- ✓ Intégrer la dimension émotionnelle pour mieux la maîtriser
- ✓ Maîtriser des techniques de gestion du stress
- ✓ Savoir repérer les situations à risque conflictuel et agir en conséquence

Programme

- Gestion du stress et des émotions personnelles
- Identification de son style de communication ; poser le cadre de la communication
- La posture d'écoute active dans la relation
- Expérimentation de la synchronisation
- Techniques de communication positive / communication non-violente
- Aide à la gestion de l'agressivité, prévention des conflits
- Techniques de gestion du stress
- Temps d'échange

DATES

Jeudi 27 juin 2024

en présentiel

PUBLIC

Métiers impliquant un rapport relationnel direct et quotidien. Ouvert aussi aux professionnels de la santé, des sciences humaines et aux étudiants

LIEU

Centre Pierre Janet
Université de Lorraine
Metz (île du Saulcy)

DUREE

1 journée de 7h (9h-17h)

TARIF

220 € / personne extérieure
180 € / partenaire Centre Pierre Janet

INTERVENANTE

Marie-Jo Brennstuhl
Maître de Conférences en
Psychologie Clinique -
Psychologue, Psychothérapeute



[Conditions Générales de Vente](#)

CONTACT

Centre Pierre Janet - Pôle Formation - 03.72.74.83.32 - cj-formation@univ-lorraine.fr
www.centrepierrejanet.univ-lorraine.fr