

2019-2020-2021-Environnement

Prévenir et gérer les comportements inappropriés du public

Formation

OBJECTIFS

Renforcer les compétences des professionnels dans la gestion de situations relationnelles difficiles.

PUBLIC

Professionnels du champ emploi-formation ayant à recevoir, former ou accompagner un public en individuel ou en groupe.

DESCRIPTION

- **Repérer les causes des comportements inappropriés.**

Analyser les causes potentielles, repérer les facteurs susceptibles de déclencher ce type de comportements, connaître les besoins des stagiaires en ateliers.

- **Décoder les signes avant-coureurs de comportements susceptibles de dégrader le climat relationnel.**

Repérer les attitudes, expressions, exprimant un besoin insatisfait, être attentif à la fois à la communication verbale et non verbale, identifier son cadre de référence et ses attitudes bloquantes...

- **Identifier chez soi et chez les autres les masques, les rôles et les attitudes que nous utilisons consciemment ou inconsciemment en situation relationnelle.**

Identifier les trois rôles associés au "triangle dramatique" de Karpman, prendre conscience des différentes facettes de notre personnalité et de notre manière d'interagir avec autrui.

- **Prendre conscience des jeux psychologiques.**

Définition et repérage des jeux psychologiques, agir de manière efficace face à une suspicion de jeux psychologiques : manipulation, agressivité, passivité...

- **S'approprier des techniques de gestion des émotions pour conserver son self control.**

Définition de l'intelligence émotionnelle, fonctionnement des émotions, techniques de gestion des émotions. Utilisation des techniques de communication non-violente pour mieux désamorcer les comportements agressifs.

- **Mettre en place des procédures de gestion des comportements inappropriés.**

Règlement intérieur et charte de bonne conduite, protocole d'intervention en cas de comportements inadaptés, appui sur les ressources de l'équipe et de la hiérarchie...

- Analyser sa pratique.

Intégrer les nouveaux apports pour modifier sa pratique, définir un plan d'action personnalisé.

Du 08 avr. 2019 au 09 avr. 2019 de 09:00 à 17:00

Poitiers

INTERVENANT(S)

- PERE Stéphane, INDIGO FORMATION

MODALITÉS

- Sans participation financière aux coûts pédagogiques
- Adhésion obligatoire

LIEU

Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, site Poitiers

B'WORKER - ESPACE TOUMAÏ, 60 Boulevard du Grand Cerf , 86000 Poitiers

Du 04 déc. 2019 au 05 déc. 2019 de 09:00 à 17:00

Limoges

INTERVENANT(S)

- PERE Stéphane, INDIGO FORMATION

MODALITÉS

- Sans participation financière aux coûts pédagogiques
- Adhésion obligatoire

LIEU

RESEAU CANOPE Limoges

Atelier Canopé de Limoges, 209 boulevard de Vanteaux, 87000 Limoges

Contact : 05 46 00 24 93 • parcourspro@cap-metiers.pro • parcourspro.cap-metiers.pro

