



OBJECTIFS

- Réfléchir au sens de la communication et de la relation
- Réfléchir au sens de la communication et de la relation
- Appréhender les différentes attitudes de communication
- Connaître les différentes techniques de communication
- Adapter son accompagnement auprès de la personne
- Comprendre les causes et les mécanismes d'agressivité et de violence
- Donner du sens à des comportements agressifs
- S'approprier un savoir-faire pour gagner en confiance et en assurance
- Savoir mettre en œuvre un comportement adapté
- Apprendre à trouver l'attitude de réponse juste



PROGRAMME

Notions de base

- Définir la communication
- Les obstacles à la communication
- Définir la relation d'aide
- Les parasites de la relation d'aide

Les attitudes de communication

- L'empathie
- Les différents niveaux d'écoute
- L'attention positive
- L'accueil des émotions
- Le stress
- La « bonne communication »

Les techniques de communication

- La « bonne distance »
- Formulation et reformulation
- Gérer le silence
- La communication non verbale
- Le toucher

Mode de communication et cas particuliers

- La personne non communicante
- La personne atteinte de démence
- Communication et transmissions ciblées

Aggressivité : Pourquoi ?

- Distinguer colère, agressivité et violence
- Décoder le sens des comportements agressifs

- Les liens entre les manifestations d'agressivité et :
 - l'angoisse,
 - la dépression,
 - la solitude,
 - la souffrance physique et morale
 - l'alcoolisme
- L'agressivité et la violence comme symptômes d'une pathologie
- Les comportements ou attitudes pouvant déclencher de l'agitation ou de l'agressivité
- Analyse de sa propre responsabilité dans l'alimentation du conflit : agressivité, provocation, manipulation...
- Les mécanismes de démultiplication du conflit
- Les outils de résolution de problèmes
- Les compromis gagnant/gagnant

Prévenir et gérer l'agressivité

- Identifier le besoin de la personne qui se cache derrière l'agressivité
- Apprendre à ne pas se laisser manipuler
- Gérer la mauvaise foi avec tact et en évitant la confrontation
- S'affirmer et mettre des limites, savoir dire non
- Sortir du processus « agresseur-agressé » en apprenant à ne pas servir de cible et en évitant « l'escalade »
- Mieux se connaître pour mieux gérer l'agressivité : prendre conscience de ses blocages, de ses intolérances, de ce qui agace, irrite, désoriente ou rend agressif
- La gestion de ses émotions, connaître son seuil de tolérance pour garder son self-control et agir avec discernement et sans panique
- Comment clarifier les désaccords mutuels et exprimer les besoins, faire exprimer les non-dits
- La Recherche des solutions en fixant des objectifs réalistes
- Les comportements d'ouverture : écoute, explication, négociation, renoncement...
- La mise en œuvre des décisions