

Mieux réagir en situations délicates

Il arrive parfois que nous ayons à traiter une situation délicate avec une personne qui adopte des comportements inadéquats. Notre fonction professionnelle exige que nous adoptions une attitude respectueuse tout en faisant preuve d'efficacité dans notre intervention. **Tout un défi !** Conjuguer avec des personnalités difficiles peut s'apprendre avec différentes attitudes et méthodes qui aident à mieux composer avec ces gens tout en restant en équilibre émotionnel.

Clientèle visée

Toute personne intervenante qui désire apprendre les techniques de base pour mieux composer en situations délicates

Contenu

- Le contrôle du stress
- Les repères pour cerner l'autre
- Les techniques de communication efficace
- Le judo verbal
- Les techniques d'urgence

Objectifs par compétences

À la fin de la session les participants seront capables de...

1. Identifier rapidement leur niveau de stress lors de situation difficile
2. Centrer leur attention et énergie sur le résultat à atteindre dans la situation
3. Garder son équilibre lorsqu'on reçoit une remarque désobligeante
4. Cerner rapidement l'autre personne par ses comportements
5. Se partager les moments de succès, les bons coups réalisés
6. Réagir adéquatement lors d'une situation délicate
7. Appliquer efficacement certaines techniques d'urgence

Méthodologie

- Échange de vécu entre participants
- Exercices écrits
- Exposés interactifs
- Mise en situation
- Étude de cas
- Entraînement

La formation est développée selon l'approche par compétences et les principes de l'éducation des adultes qui font référence à l'expérience des participants. Des exercices pratico-pratiques permettent de vérifier et de développer les compétences des participants.

Durée

Une journée intensive