



Dates à définir
avec le centre



2 demi-journées
De 9h à 17h



25€/ heure
/ Salarié

REFUS ET AGRESSIVITÉ

LES OBJECTIFS

A l'issue de la formation le salarié sera en mesure de prévenir et de gérer les refus et l'agressivité

CONTENU DE LA FORMATION - 7 H

SAVOIRS

- Les émotions de base de l'être humain
 - La communication verbale et non verbale
 - La communication non violente
 - L'empathie
 - La gestion du stress
 - Les étapes de la résolution efficace des conflits
 - Les niveaux de langue
-

SAVOIRS-FAIRE

- Répondre aux conflits entre assistant de vie/Personnes aidées
 - Savoir gérer l'autorité- Les refus
 - Trouver des solutions mutuellement
 - Pouvoir négocier
 - Prendre des décisions éthiques
-

La fin de formation : bilan et échange



A l'issue de la formation continue, le formateur vous fournira un livret pédagogique récapitulant les acquis théoriques et pratiques de la formation. Un temps d'échange sera également consacré à votre satisfaction et vos objectifs prochains.