



Partenaire financier de ces journées

# Développer ses compétences relationnelles dans la gestion de situations difficiles

**Formation théorique-pratique** avec de méthodes pédagogiques innovants pour :

- Comprendre et analyser les réactions humaines engendrées par une situation de crise
- Connaitre les caractéristiques de l'écoute active
- Développer des techniques de communication assertive

**12 places disponibles par date de formation de 10h à 16h**

**RODEZ 20-12-2018** / Inscription : <https://framaforms.org/rodez-1538044948>

**MONTPELLIER 10-01-2018** / Inscription : <https://framaforms.org/montpellier-1538047895>

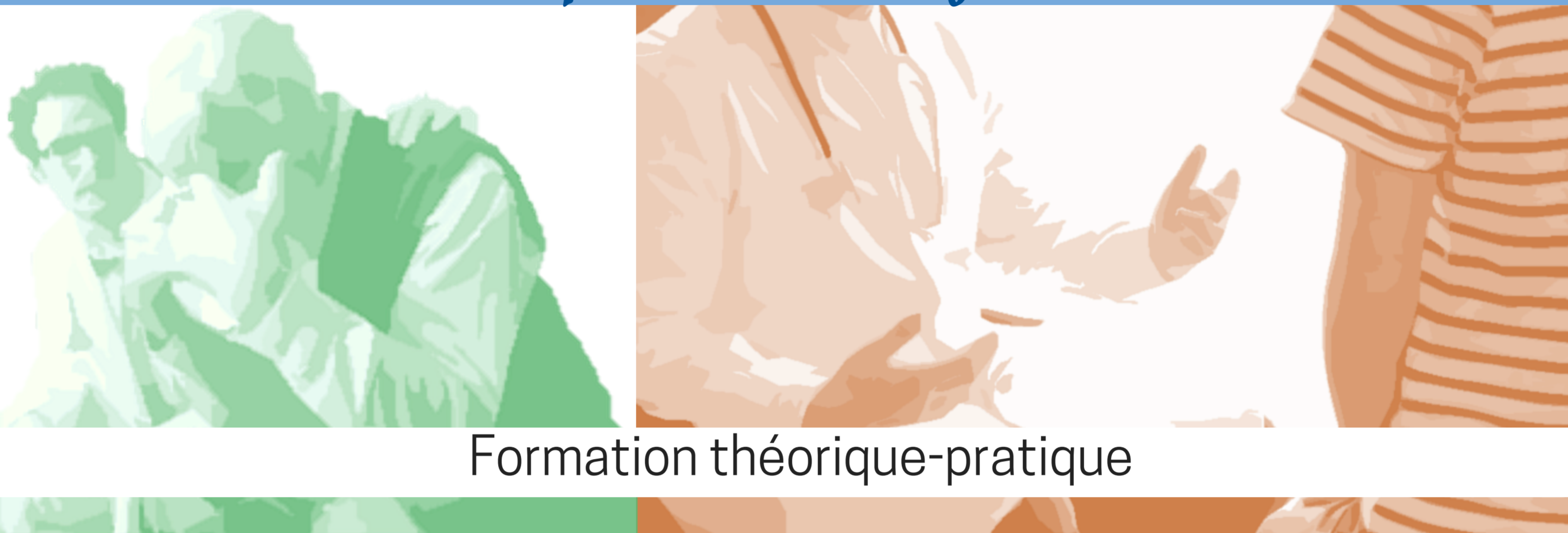
**TOULOUSE 17-01-2018** / Inscription : <https://framaforms.org/toulouse-1538041250>

**ST-GAUDENS 24-01-2018** / Inscription : <https://framaforms.org/st-gaudens-1538046598>

*Nous remercions la DRAAF Occitanie pour son partenariat qui nous permet de vous proposer cette formation gratuitement, que vous soyez adhérent de l'OVVT et/ou du GTV Occitanie ou non.*

**contact :** [coordonateur@gtvoccitanie.fr](mailto:coordonateur@gtvoccitanie.fr) / 06 89 67 22 79

## Programme de la journée



### Formation théorique-pratique

- **Comprendre et analyser les réactions humaines engendrées par une situation de crise :**
  - Les mécanismes de défense mis en place par notre psychisme : le déni, l'agressivité, les pleurs, la sidération psychologique...
  - Savoir reconnaître les mécanismes de défense et comprendre leur rôle pour mieux se positionner
- **Connaître les caractéristiques de l'écoute active :**
  - Définition et principes de l'écoute active
  - Distinguer les attitudes favorables à une écoute active et celles qui lui font obstacle
  - Faire preuve d'empathie (à différencier de la sympathie) pour repérer les émotions que ressent l'interlocuteur et améliorer son écoute active
- **Développer des techniques de communication assertive :**
  - Les principes de l'affirmation de soi et sa traduction dans la communication non verbale, la gestion de ses propres émotions et la formulation de sa pensée
  - Découvrir les techniques d'entretien semi directif : la reformulation, le reflet, le questionnement...