



**Points forts :** Nombreux jeux de rôles pour comprendre ce qui est en jeu, faire évoluer ses représentations sur ce qui est vécu comme difficile et expérimenter concrètement des outils de communication.

## Objectifs

- **Pratiquer** l'écoute active pour gérer les situations délicates
- **Identifier** les mécanismes mis en jeu dans l'agressivité et la violence
- **Utiliser** les techniques de communication non-violente.

## Programme

### ► Prendre conscience des situations vécues comme difficiles par ses interlocuteurs et comprendre des causes de son propre malaise face à certains types de comportements

- De l'impact de ses propres réactions : celles qui favorisent une relation constructive avec son interlocuteur et celles qui entretiennent et renforcent les problèmes de communication.
- Des cadres références et des besoins des interlocuteurs en fonction de leur contexte spécifique.
- De l'image véhiculée lors du premier contact.

### ► Anticiper les situations à « risques »

- Identifier et évaluer les signes précurseurs, les comportements liés à une personnalité sous stress ou en situation d'insécurité.
- Quelques repères sur les différents modes de fonctionnement et ses représentations personnelles.
- Identifier les résistances et les mécanismes de défense (celles des autres et les siennes) et instaurer une relation

d'écoute et de compréhension pour dépasser les blocages.

### ► Désamorcer ou gérer les « agressions »

- Optimiser ses ressources personnelles.
- Savoir cadrer une relation en donnant ses limites personnelles et professionnelles.
- Développer la confiance en soi et l'assertivité.
- Prendre du recul pour analyser les situations difficiles vécues : identifier les facteurs de violence dans les interactions entre les personnes.
- Se protéger des risques d'agressions physiques.

### ► Évaluer l'influence de sa communication non-verbale sur les autres et expérimenter de nouveaux comportements

- Exercices pratiques

### ► Apprendre à se ressourcer après un entretien difficile

## Démarche pédagogique

Apports de techniques de communication avancées. Nombreux exercices

**Formateur :** Formatrice coach, spécialiste des formations comportementales (softskills, développement personnel, facilitation, intelligence émotionnelle et situationnelle, processus de résilience, lâcher-prise). Formatrice expérimentée, sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

## Public

Toute personne en relation avec les « clients » internes et externes, les usagers, public en situation précaire

## Prérequis

Pas d'exigence spécifique

## Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.



## Contact et Inscription

**Isabelle PROTAIS** 02.35.59.44.17 - [isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)

*Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise*

**CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)**

## Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.  
Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : [referenthandicap@ifa-rouen.fr](mailto:referenthandicap@ifa-rouen.fr)

## Indicateurs clés

**916** personnes formées en Management et Communication en 2025

**92 %** Taux de satisfaction à chaud 2025

## Dates de session

Mises à jour le 19/08/2026

Nous consulter



## Contact et Inscription

**Isabelle PROTAIS** 02.35.59.44.17 - [isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)

*Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise*

**CEPPIC** 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)