

Télécharger gratuitement Faire face aux incivilités et à l'agressivité (PDF, ePub, Mobi) Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné

Patrick Arzel

FAIRE FACE AUX
INCIVILITÉS ET À L'AGRESSIVITÉ

L'approche d'un médiateur,
spécialiste des unités du GIGN



publishroom

Techniques de préparation mentale et de gestion du stress

A la question posée, le mot « respect » revient systématiquement en réponse à l'incivilité. Cette notion existe bien et s'attache en priorité, à la « relation » et par conséquence à la personne. Le maintien ou la reprise de la relation constituent le métier, par excellence, du médiateur professionnel et l'un d'entre eux vous livre ici son approche.

Le comportement agressif est un échec et quand il va jusqu'à l'incivilité, il provoque la peur chez les personnes impactées, donc de la souffrance. Cela se vérifie dans tous les milieux professionnels, associatifs, de l'école aux maisons de retraite ou à l'hôpital.

Après avoir décrit les fondamentaux qui prévalent dans ces crises de rupture de la relation, l'auteur formalise une « pyramide des incivilités » puis le processus d'urgence qui permet d'accompagner l'autre tout en gérant son propre stress. De nombreux exemples concrets éclairent le propos et un certain nombre d'exercices vous permettront de découvrir, à votre tour, la posture proposée.

Ce livre vous donnera les clés fondamentales pour vous protéger face aux agressions.

EXTRAIT

Le terme « incivilité » est de plus en plus présent dans la vie courante. Dans les services de réception, les lieux d'accueil, de vente ou de paiement, dans tous les contextes de contact avec des usagers ou des consommateurs, associations caritatives, hôpitaux, écoles : « l'incivilité » est dénoncée comme croissante.

Dans la théorisation du phénomène de la « vitre brisée » en 1982 par George L. Kelling et James Q. Wilson, les auteurs démontrent l'engrenage destructeur qui s'engage quand les mesures idoines et immédiates ne sont pas prises. Ce bâtiment dont une des vitres est cassée et non réparée conduit à penser qu'il est abandonné et rapidement des dégradations vont se multiplier.

À PROPOS DE L'AUTEUR

Le parcours professionnel de **Patrick Arzel**, une vingtaine d'années dans les unités du GIGN, à l'ONU et en Afrique, lui a donné de nombreuses occasions de se confronter aux crises les plus aigües. Il s'est ensuite perfectionné aux techniques d'accompagnement avec « Coach Académie », dont il partage la vision humaniste.

Aujourd'hui, médiateur, il est membre de la chambre professionnelle de la médiation et de la négociation (CPMN), accompagne et forme les entreprises, associations et particuliers à tout ce qui se rapporte à la « résolution de crise et la souffrance » individuelle ou collective.

Les techniques de préparation mentale et la gestion du stress restent son principal centre d'intérêt car elles s'inscrivent dans la continuité de son chemin de vie.

titre : Faire face aux incivilités et à l'agressivité
auteur : Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné
Catégorie : Psychologie
Sortie : 25 janv. 2016
Éditeur : Publishroom
Pages : 196
Langue : Français
FILESIZE : 9.69MB

[Télécharger gratuitement Faire face aux incivilités et à l'agressivité \(PDF, ePub, Mobi\) Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné](#)

Télécharger gratuitement Faire face aux incivilités et à l'agressivité (PDF, ePub, Mobi) Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné

[Télécharger gratuitement Faire face aux incivilités et à l'agressivité \(PDF, ePub, Mobi\) Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné](#)

FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET à L'AGRESSIVITÉ PDF - Are you looking for eBook Faire face aux incivilités et à l'agressivité PDF? You will be glad to know that right now Faire face aux incivilités et à l'agressivité PDF is available on our online library. With our online resources, you can find Faire face aux incivilités et à l'agressivité or just about any type of ebooks, for any type of product.

Best of all, they are entirely free to find, use and download, so there is no cost or stress at all. Faire face aux incivilités et à l'agressivité PDF may not make exciting reading, but Faire face aux incivilités et à l'agressivité is packed with valuable instructions, information and warnings. We also have many ebooks and user guide is also related with Faire face aux incivilités et à l'agressivité PDF and many other ebooks.

We have made it easy for you to find a PDF Ebooks without any digging. And by having access to our ebooks online or by storing it on your computer, you have convenient answers with Faire face aux incivilités et à l'agressivité PDF. To get started finding Faire face aux incivilités et à l'agressivité, you are right to find our website which has a comprehensive collection of manuals listed.

Our library is the biggest of these that have literally hundreds of thousands of different products represented. You will also see that there are specific sites catered to different product types or categories, brands or niches related with Applied Numerical Methods With Matlab Solution Manual 3rd Edition PDF. So depending on what exactly you are searching, you will be able to choose ebooks to suit your own needs.

Here is the access Download Page of FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET à L'AGRESSIVITÉ PDF, click this link to download or read online:

[Télécharger gratuitement Faire face aux incivilités et à l'agressivité \(PDF, ePub, Mobi\) Patrick Arzel & Magali Auneau-Chéné](#)

Top 11 Libri Best Seller [GRATUIT]

[PDF] Pari Osé



<http://read.woobooks.info/fr-1456627332/pari-ose.html>

Cruz... Le fantôme numéro un de son adolescence. Le latino sexy qui a peuplé toutes ses pensées. Rien que le murmure de son prénom provoquait en elle de violentes palpitations. Tout ça, c'est terminé maintenant?! Bethany a grandi?! Elle...

[PDF] Love Naked



<http://read.woobooks.info/fr-1456249567/love-naked.html>

Passion, suspense, mensonges, émotions... Lorsque Ben se retrouve en une des journaux après un énième scandale, c'est la frasque de trop. Son père, furieux, pose un ultimatum au milliardaire : il va devoir se ranger et se marier, ou il...

[PDF] Examinée par Beau-Papa



<http://read.woobooks.info/fr-1456546530/examinee-par-beau-papa.html>

Pauline est une jeune femme de 18 ans sur le point de commencer ses études supérieures. Sa mère sait qu'il est temps pour elle d'organiser un rendez-vous chez le gynécologue. Son beau-père, John, gynécologue lui-même,...

[PDF] M, le bord de l'abîme



<http://read.woobooks.info/fr-1453416715/m-le-bord-de-l-abime.html>

Pourquoi Moïra, une jeune Française, se retrouve-t-elle à Hong Kong chez Ming, le géant chinois du numérique ? Pourquoi, dès le premier soir, est-elle abordée par la police ? Pourquoi le Centre, siège ultramoderne de Ming, cache-t-il tant de...

[PDF] En attendant le jour



<http://read.woobooks.info/fr-1451498077/en-attendant-le-jour.html>

L'inspectrice Renée Ballard, la nouvelle héroïne de Michael Connelly. Reléguée au quart de nuit du commissariat d'Hollywood, l'inspectrice Renée Ballard se lance dans des enquêtes qu'elle n'a pas le droit de mener...

[PDF] Une évidence



<http://read.woobooks.info/fr-1454076004/une-evidence.html>

Une évidence , le nouveau roman d'Agnès Martin-Lugand. Reine mène une vie heureuse qu'elle partage entre son fils de dix-sept ans et un métier passionnant. Une vie parfaite si elle n'était construite sur un mensonge qui, révélé, pourrait bien...

[PDF] Les gratitudes



<http://read.woobooks.info/fr-1451199772/les-gratitudes.html>

« Je suis orthophoniste. Je travaille avec les mots et avec le silence. Les non-dits. Je travaille avec la honte, le secret, les regrets. Je travaille avec l'absence, les souvenirs disparus, et ceux qui ressurent, au détour d'un prénom, d'une...

[PDF] Mes Demi-Frères



<http://read.woobooks.info/fr-1456294770/mes-demi-freres.html>

J'ai toujours détesté le camping en pleine nature. Je suis une vraie citadine, mais j'ai la chance d'avoir avec moi les deux fils du nouveau copain à ma mère. Ils viennent tout juste d'emménager avec nous et ce sont presque des inconnus. Mais plus pour longtemps...

[PDF] Temps mort



<http://read.woobooks.info/fr-1455167293/temps-mort.html>

Une enquête de l'agent sportif Myron Bolitar. En principe, Myron Bolitar ne fait pas dans le baby-sitting. Pas même pour une basketteuse aussi talentueuse que sexy, et menacée de mort. Mais là, il s'agit de la fille de l'un de ses vieux amis. Lequel s'est évanoui...

[PDF] After Saison 1



<http://read.woobooks.info/fr-951190561/after-saison-1.html>

AVANT, ELLE CONTRÔLAIT SA VIE. AFTER, TOUT A CHAVIRÉ... Tessa est une jeune fille ambitieuse, volontaire, réservée. Elle contrôle sa vie. Son petit ami Noah est le gendre idéal. Celui que sa mère adore, celui qui ne fera pas de vagues. Son avenir est...

[PDF] J'ai dû rêver trop fort



<http://read.woobooks.info/fr-1449092490/j-ai-du-rever-trop-fort.html>

Les plus belles histoires d'amour ne meurent jamais. Les plus belles histoires d'amour ne meurent jamais. Elles continuent de vivre dans nos souvenirs et les coïncidences cruelles que notre esprit invente. Mais quand, pour Nathy, ces coïncidences deviennent trop nombreuses, doit-elle...