



Formation : « *gestion des conflits, des incivilités et agressions* »

OBJECTIFS

- Développer sa confiance pour mieux gérer les agressions verbales et physiques.
- Apprendre à mieux gérer ses réactions et savoir se protéger.
- Découvrir les TOP(s) Techniques d'Optimisation du Potentiel

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Une formation concrète et innovante.

- Les participants sont amenés à utiliser l'écoute active afin de soigner la relation à l'autre.
- Apprendre à maîtriser le stress et les émotions en situation difficile ou dégradée.
- Gestion des situations d'agressions verbales ou physiques, meilleure appréhension des conflits.
- Découverte de la « **self défense responsable** »

PUBLIC

Toutes personnes confrontées à des incivilités, agressions, souhaitant acquérir des techniques pour mieux appréhender ces publics difficiles. Commerçants, hôtesses d'accueil....

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formateurs spécialisés en développement personnel

Formation en présentiel.

Alternance entre apport théorique et mise en pratique appliquée à l'activité.

PRÉ-REQUIS

→ Aucun

ÉVALUATION

→ Questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation et d'évaluation des acquis à l'issue de la formation.

ACCESSIBILITÉ

→ Conditions d'accès au public en situation de handicap, contactez-nous

MODALITÉS ET DELAI D'ACCÈS :

Questionnaire de positionnement

PROGRAMME de formation

Confiance en soi et gestion du stress.

- ✓ La physiologie du stress.
- ✓ Travailler sa confiance.
- ✓ Les outils afin de gérer son stress.

Mieux se connaître face à l'agressivité.

- ✓ Apprendre à gérer ses émotions (intelligence émotionnelle).
- ✓ Découvrir son mécanisme de défense face à l'agression.
- ✓ Développer une communication active.

Anticiper les situations difficiles.

- ✓ Les différents types d'agressions.
- ✓ Identifier les situations qui donnent lieu à de mauvais comportements.
- ✓ Savoir se protéger si nécessaire.

Post agression

- ✓ Savoir prendre du recul et parler.

Durée : 2 jours

Horaires et dates : à définir

Tarifs : Devis sur demande

Effectifs : 12 à 15 Pers maxi