

FORMATIONS ET INTERVENTIONS

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL :

FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE



VOUS ETES REGULIEREMENT **AGRESSE** PAR VOS CLIENTS, VOS COLLEGUES ?

VOUS NE SAVEZ PAS TOUJOURS COMMENT **REAGIR** ?

CETTE FORMATION EST FAITE POUR VOUS !

» PROGRAMME

FORMATION- Prévenir l'agressivité des clients (1 à 3 jours - programme adaptable)

Professionnels en présence de clients (ou public) - ou vivant des situations d'agressivité au travail.

I - Comprendre l'agressivité (origine et fonctionnement)

- Savoir distinguer les incivilités de l'agressivité et de la violence
- Comprendre les facteurs de l'agressivité ; identifier l'émotion qui la déclenche
- Connaître les éléments constitutifs du conflit et de l'agressivité

II - Expérimenter la juste posture

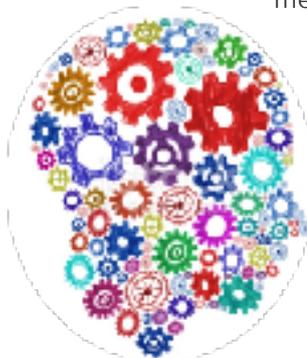
- Prendre conscience de ses émotions et de son comportement face à l'agressivité
- Savoir intervenir au bon moment pour éviter l'escalade
- Travailler sa posture

Les atouts de la formation

- Travail de connaissance de soi et des autres sur les émotions
- Jeu de rôle et mises en situation permanentes
- Suivi possible sur plusieurs mois

Le plus : le cadre juridique pour se protéger

POURQUOI CETTE FORMATION



L'expression de mécontentement, le mépris, l'impatience, voire l'agressivité de la part des clients ou des collègues est devenue courante. Parfois elle conduit à de la violence grave. Cette formation permet aux participants d'anticiper les situations d'incivilité, de rompre leur isolement quand ils en sont victimes et d'acquérir des outils pour être mieux armés dans ces situations à forte charge émotionnelle.

DES OUTILS

MISES EN SITUATION

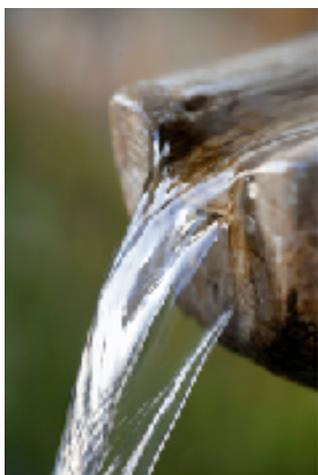
Jeux de rôle et mises en situation vous font découvrir l'origine de l'agressivité et prendre conscience de vos ressentis. Vous apprenez à déceler les signes annonciateurs de la dégradation de la relation et comment intervenir ensuite au moment le plus juste.



EXERCICES

Pour tirer tous les avantages de la formation, les stagiaires sont invités, par des techniques de visualisation et de respiration, à reprendre contact avec leurs ressentis et à se libérer de la charge émotionnelle provoquée par la situation d'agression.





➔ DES OUTILS POUR ANTICIPER L'AGRESSIVITE ET SAVOIR LA MAITRISER

Comment réagir face à la colère, au mépris, ou à l'agressivité des clients ? Savoir reconnaître les émotions en jeu et acquérir les réflexes d'une posture au plus juste pour prévenir l'escalade de la violence, voilà l'objectif de cette formation.

➔ FORMATION ENTRANT DANS LE CADRE DU CPF

Cette formation peut être prise en charge par votre OPCA. LAURE JEANNIN FORMATION est un organisme de formation agréé sous le n°82420246442 auprès du préfet de la Région Rhône-Alpes, **certifié par DATADOCK.**



LA FORMATRICE



Laure JEANNIN
EXPERTE DE LA QUALITE
RELATIONNELLE

- Médiatrice professionnelle (CAP'M®)
- Coach certifiée ICF (International coaching federation)
- Praticienne PNL
- Formée à l'ENNEAGRAMME
- Accompagne les entreprises à trouver leurs propres solutions.
- Attachée à un Code de déontologie.

TOUTES LES INTERVENTIONS EN LIEN...

En fonction
de vos
besoins

- Formation : **manager avec les émotions** (1 à 2 jours)
- Formation : **restaurer et développer la qualité relationnelle** (1 à 3 jours)

Mais aussi :

- Formation : **travailler plus efficacement en équipes** (1 à 2 jours)
- **Accompagnement individuel** dirigeant/manager
- **Causeries** mensuelles (45 min)
- **Médiation** (s) - 2 jours

CONTACT

Laure Jeannin Formation

106 rue de la Richelandière

42100 Saint Etienne

06 82 72 17 17

contact@laurejeannin-formation.com

www.laurejeannin-formation.com

