



Nombre de stagiaires
De 5 à 12 max.



Durée de la formation
14 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Personnel administratif

PRÉ REQUIS

Aucun

TARIF

Sur devis, nous contacter

PROFIL DE L'INTERVENANT(E)

Formateur/trice spécialisé(e)

MODALITÉS

Formation en présentiel

DÉLAIS D'ACCÈS

Mise en place de la formation sous un délai de 1 à 2 mois à compter de la signature du devis

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre référent handicap est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Contact : M. Matthieu KERLEROUX :
02 98 24 93 39

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :



2, BD André Malraux
29400 LANDIVISIAU



02 98 24 93 39



coordination@kenvad.fr



OBJECTIFS

- Acquérir des outils pour mieux gérer les situations de tension, d'agressivité ou de conflit
- Développer des compétences pour faire face au stress professionnel de manière constructive
- Renforcer les postures professionnelles favorisant l'apaisement et la communication non violente



PROGRAMME

Comprendre et réguler ses propres réactions

Identifier les mécanismes du stress et de l'agressivité

- Les sources de tension à l'accueil : exigences, émotions, charge mentale
- Comprendre les réactions humaines face au stress et au conflit
- Les différentes formes d'agressivité (verbale, passive, défensive)
- Auto-diagnostic de ses réactions émotionnelles

Gérer son stress et adopter la bonne posture

- Les composantes du stress professionnel
- Les techniques pour gérer la pression au quotidien : pauses actives, pensée constructive, gestion du temps émotionnel
- L'attitude assertive : savoir s'affirmer sans agresser ni subir
- Développer une posture professionnelle stable, sécurisante et bienveillante

Prévenir et désamorcer l'agressivité de l'autre

Comprendre et décoder les comportements agressifs

- Les besoins non exprimés derrière les comportements agressifs
- Spécificités liées aux publics âgés, handicapés ou à leurs proches
- Les limites du rôle professionnel : savoir dire non, recadrer sans blesser
- La communication non violente (CNV)

Agir avec calme et efficacité

- Les leviers d'une communication apaisante : voix, regard, posture, mots
- Techniques de désamorçage verbal et non verbal
- Préserver la relation tout en se protégeant émotionnellement
- Coopération et soutien au sein de l'équipe : relayer, se protéger, se soutenir



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Temps d'apprentissage** : apports théoriques
- **Temps d'expérimentation** : mises en situation, ateliers pratiques
- Ordinateur, vidéoprojecteur, écran de projection, support projeté



MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'auto-évaluation en début et fin de formation
Validation en contrôle continu
Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des stagiaires
Questionnaire de satisfaction
Questionnaire à froid 3 mois après la fin de la formation