

Présentiel

1 journée(s) (7h)

Tarif : nous consulter

### OBJECTIFS

- Utiliser ses connaissances sur les mécanismes de stress et des émotions pour anticiper les facteurs de dérapage et développer des attitudes et comportements préventifs
- Prendre conscience de sa propre agressivité et gérer ses émotions et son stress en situation de conflit
- Utiliser des techniques de communication assertive pour réduire l'intensité d'un échange conflictuel

**Cible :** Collaborateurs en relation avec des clients

**Prérequis :** RAS

### Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Apport de contenus théorique
- Brainstorming sur post-it
- Support vidéo illustratif
- Questionnaire d'auto évaluation «Mon Style Relationnel Dominant»
- Entraînement pratique à la régulation par la respiration, grâce à l'utilisation du logiciel de biofeedback EmWave (cohérence cardiaque)
- Études de cas (conseils d'ajustement par le formateur)
- Evaluation des acquis en amont et en aval de la formation, évaluation à chaud de la satisfaction en fin de formation

### Documentation remise aux participants

Documentation remise aux participants : engagés dans une démarche environnementale, tous les documents sont transmis aux participants au format PDF.

### Programme de la formation

Les mécanismes de l'agressivité et de la violence:

- Comprendre les mécanismes l'agressivité et de la violence
- Identifier les facteurs de dérapage

Les techniques de régulation de mon stress et mes émotions:

- Comprendre mon stress et ma réactivité
- Identifier des leviers de régulation

Les techniques de régulation par la communication assertive:

- Identifier les styles relationnels
- Identifier des techniques de communication

Étude de cas et partages d'expériences:

- Travail sur des exemples de situations rencontrées
- Partages d'expériences et éclairages théoriques

### ANIMATION

**FORMATION ANIMÉE PAR :** Des consultantes spécialisées en prévention des risques psychosociaux

### CONTACTEZ-NOUS

Responsable d'organisation :

**Isabelle DELOOR**

03.20.65.83.92

Isabelle.deloor@episteme.fr

### HANDICAP

Accessibilité aux personnes handicapées : pour toute inscription d'un participant en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation. **Référentes handicap**

**Julie SELOSSE** : Julie.selosse@episteme.fr

**Sandrine DESRUMAUX** : Sandrine.desrumaux@episteme.fr