

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Détecter et désamorcer des situations conflictuelles au sein de son entreprise

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

- Mieux se connaître face à l'agressivité.
- Avoir les clés pour gérer une situation tendue pour qu'elle ne s'envenime pas.
- Garder sa sérénité et sa disponibilité en situation difficile.

PUBLIC

Toute personne appelée à faire face à des situations d'agressivité ou d'incivilités en milieu professionnel.

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI FORMATION – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ

Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session

Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66

Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr

Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.

Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

CONNAÎTRE SON MODE DE FONCTIONNEMENT FACE A L'AGRESSIVITÉ

Mieux comprendre l'agressivité

Reconnaître et comprendre l'agressivité.

Identifier les déclencheurs de l'agressivité.

Partage d'expériences : les situations d'agressivité qui peuvent se rencontrer au travail.

Se connaître face à l'agressivité

Identifier son système de valeurs et ses croyances.

Reconnaître ses émotions et comprendre leurs messages.

Identifier ses propres représentations du conflit et de l'agressivité.

Anticiper ses réactions face aux situations de tension.

Reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive.

RÉAGIR FACE A L'AGRESSIVITÉ

Mettre en place une communication efficace

Découvrir les bienfaits de la communication non violente.

Écouter et reformuler pour éviter les malentendus.

Prendre conscience de l'impact du "non verbal".

Éviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent.

Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés.

Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard

Rester factuel pour ne pas céder à l'émotion

Être orienté solution.

Faire valoir ses droits et se faire respecter

Faire de son interlocuteur un allié.

S'affirmer en posant un cadre à ne pas dépasser et en rappelant les règles de bien vivre ensemble.

SE PRÉSERVER EN SITUATION D'AGRESSIVITÉ

Gérer sa colère, son stress et/ou sa peur.

Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question.

Poser des limites et dire non quand cela est nécessaire.

Préserver sa confiance en soi.

Repartir sur des « bases saines ».

SUIVI ET EVALUATION DES RESULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.

Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

29, 30 mars 2021

17, 18 juin 2021

2, 3 décembre 2021

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Accueil physique et téléphonique.

Maîtriser l'organisation administrative pour accroître son efficacité.

CCI Formation Moselle Métropole Metz - 5, rue Jean-Antoine Chaptal 57070 METZ

03 87 39 46 00 - formationcontinue@moselle.cci.fr - www.cciformation.org

SIRET : 185 722 022 00125 – N° de déclaration d'activité : 41 57 P 000 957