Pour une identification des besoins, merci de Contacter le référent Pédagogique.

Programme de la Formation
Accueil, prévention et régulation des situations d'agressivité 2 Jours

Conformément aux obligations demandées à l'article L 6353-1 du code du travail.
Notre programme est téléchargeable et mis à jour sur notre site www.formationconcept.com ou sur demande lors de l'établissement de votre devis de formation.

1/Accueil, présentation des stagiaires, signature de la feuille de présence, point administratif.2/Définition des attentes stagiaires
3/Présentation Formation Concept (vidéo, site internet, catalogue) et du programme mentionnant les éléments suivants :

Objectifs :

- Savoir identifier, comprendre et prévenir les situations et les comportements agressifs.
- Savoir mettre en place les conditions nécessaires de l'accueil pour prévenir les situations conflictuelles
- Savoir gérer les situations difficiles et les phases aigues des conflits avec des techniques de gestion du stress et de Communication-non-Violente

Public visé :

Tout professionnel accueillant des clients, des patients, service après-vente, personnels de santé (de l'accueil au service après-vente et aux soignants toutes disciplines confondues).

Pré-requis :

- Aucun.

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques, cours et support audio-visuel
- Présentation diaporamas, ordinateur, vidéo projecteur

Qualification des formateurs :

Formateur diplômé de sophrologie

Informations complémentaires :

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier
Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41
Email : serviceformationconcept@gmail.com
Web: www.formationconcept.com Siret: 48102594800045 N°OF 91340731834

Pour une identification des besoins, merci de Contacter le référent Pédagogique.

Le nombre de stagiaires par session est de 4 minimums et 12 maximums.

Pièces à fournir :

Vous devrez fournir les documents suivants pour valider votre inscription :

- DEVIS SIGNE ET/OU CONVENTION SIGNEE
- EVENTUELLEMENT ACCORD DE PRISE EN CHARGE OPCO
- REGLEMENT de la formation (pour les particuliers ou entreprises sans prise en charge OPCO)

Programme

DATE	PROGRAMME
J1	**Identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes de l'agressivité.** • Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant les motivations internes et les facteurs déclenchants (retour d'expériences) • Comprendre l'influence des émotions sur les comportements • Analyser et comprendre les stratégies réflexes face au conflit (les positions de vie) • Différencier agressivité réactionnelle et agressivité intentionnelle • Identifier ses propres modes réactionnels (test d'assertivité) **Acquérir des techniques de gestion du stress et de contrôle de soi pour se préserver de l'agressivité et prendre du recul** • Contrôler son stress et ses émotions grâce à la respiration • Mettre à distance le stress et déplacer le négatif grâce à des techniques corporelles • Prendre du recul et renforcer le sentiment de confiance et de sécurité grâce à la visualisation ATELIER DE SOPHROLOGIE ET DE MEDITATION PLEINE CONSCIENCE

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier
Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41
Email : serviceformationconcept@gmail.com
Web: www.formationconcept.com Siret: 48102594800045 N°OF 91340731834

Pour une identification des besoins, merci de Contacter le référent Pédagogique.

J2	**Acquérir des stratégies pour prévenir et gérer l'agressivité** - Analyser les qualités professionnelles inhérentes à « l'accueil » (l'accueil : « un savoir-être et un savoir-faire) - Développer les qualités d'empathie, de respect, d'écoute active et de bienveillance - Développer sa capacité à se positionner, à poser ses limites - Acquérir des techniques corporelles pour prévenir et gérer l'agressivité - Acquérir des techniques de communication verbales appropriées en situation conflictuelle : Communication-Non-Violente, reformulations, clarifications

Durée :

2 Jours

Méthode :

Alternance d'exposés théoriques et exercices pratiques et de retours d'expérience. Atelier pratiques
Retour d'expérience et écoute active Echange débat
Mises en situation lors de cas concret.

Moyens :

Cours et support visuels (vidéo projection)
Ateliers pratiques, retour d'expérience et écoute active
Echange et débat, mise en situation lors de cas concrets (Jeux de rôles)

Lieu :

Sur site

Evaluation spécifique validation :

- Analyse et évaluation de situation lors de cas concrets
- Adaptation de la réponse par rapport à la situation rencontrée
- Techniques mises en œuvre
- A l'issu de la formation, Formation Concept délivre au stagiaire une attestation de formation mentionnant les objectifs de la formation, la nature et la durée de l'action de formation ainsi

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier
Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41
Email : serviceformationconcept@gmail.com
Web: www.formationconcept.com Siret: 48102594800045 N°OF 91340731834

queles résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

- DELIVRANCE DE L'ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

4/Evaluation des stagiaires (continue par mise en situation ou final par qcm ou évaluation spécifiques)
5/Rendu des résultats d'évaluation
6/Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires et lien avec le point n° 2 : attente initiale
7/ Conclusion
8/Signature des documents administratifs
9/ Délivrance de l'attestation de compétence le jour même par le formateur à l'issue de la formation
10/ Délivrance au commanditaire sous 7 jours ouvrés de la Facture, RIB, Attestation de présence, Attestation de compétences, certificat de Réalisation, Feuille d'émargement,
10/ Bis Envois diplôme définitif SOUS 10 Jours
11/ Evaluation client a froid dans les Envoi automatique dans 180 jours

Accessibilité Personnes Handicapées :

Pour une identification des besoins, merci de contacter le référent pédagogique

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier
Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41
Email : serviceformationconcept@gmail.com
Web: www.formationconcept.com Siret: 48102594800045 N°OF 91340731834