

Formation - Gérer l'agressivité en situation d'accueil ou de relation

Une formation ludique pour dédramatiser les situations vécues et devenir acteur/actrice d'une relation sereine avec les publics accueillis

Communication et compétences relationnelles

Gestion des émotions et connaissance de soi

CODE : 42092 | Mise à jour : 30/01/2025

Objectifs

- Mieux se connaître et mieux comprendre ses interlocuteurs pour mieux communiquer
- Gérer son émotion et son stress en situation d'accueil
- Prévenir les situations à risque
- Savoir répondre aux situations agressives
- Enclencher une dynamique collective positive au sein de l'équipe

Contenu de la formation

Comprendre les fondamentaux d'une communication efficace

Expérimenter la communication par le jeu
Identifier les déclencheurs de l'agressivité

Mieux se connaître et mieux comprendre ses interlocuteurs

Découvrir les différents profils de personnalité avec les couleurs du Disc
Mieux comprendre son propre fonctionnement et ses besoins
Connaître l'image que l'on renvoie de soi-même

Mettre son corps au service de sa parole

Analyser ses reflexes parasitaires : quelle énergie je transmets ?
Travailler sa posture, son regard et sa voix
Se remettre en question sans se juger

Gérer son émotion dans une situation de communication délicate

Développer sa conscience émotionnelle
Mobiliser son intelligence émotionnelle dans ses relations
Comprendre les mécanismes du stress et prendre du recul sur les

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Personnels d'accueil ou en relation avec des publics

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Minimum 4 personnes
Maximum 12 personnes

situations

Communiquer avec assertivité pour se respecter et se faire respecter

Développer son écoute et son empathie
S'adapter à son interlocuteur par la synchronisation
S'approprier des méthodes de gestion des conflits
Approche concrète de la Communication Non Violente et de l'Analyse Transactionnelle

Mises en situation et jeux de rôles débriefés collectivement

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Jeux théâtraux
- Jeux de rôle

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mises en situations

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 87% (72 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★★★★★ 100%



Carole BIGOT

Formatrice Professionnelle Prise de Parole, Pitch,
Communication interpersonnelle

Et si on apprenait à se parler ? Mieux communiquer pour mieux
collaborer en équipe !



☎ 06 11 74 64 79
✉ carolebigot@yahoo.fr

Site web : <http://formation.carolebigot.fr>
Facebook : <https://www.facebook.com/carolebigotformation>
LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/carolebigotformatrice/>

Biographie

J'ai travaillé pendant 20 ans à la production d'importantes émissions de télévision pour Canal+ et France Télévision.

Depuis 2017, je suis formatrice indépendante, titulaire du Titre Professionnel de Formateur professionnel d'adultes (RNCP).

Par des **exercices d'expression ludiques et progressifs**, de lâcher-prise et d'improvisation théâtrale, je vous accompagne, vous et vos équipes, dans toutes les **situations où la parole est un enjeu fort** : cohésion d'équipes, prise de parole en public, relations clientèle, efficacité commerciale, gestion de conflits, entretien professionnel...

J'utilise les outils et techniques de l'improvisation théâtrale, pour favoriser le lâcher-prise, l'écoute et l'expression. Je travaille aussi beaucoup sur le **collectif et la collaboration** au sein des groupes de travail.

Je propose des **formations collectives sur-mesure** aux entreprises et aux collectivités, ainsi que des **accompagnements individuels**.

Diplômes et formations

Certification DISC – Assessment – 2020

Concevoir et animer des Formation à distance – CAFOC Nantes – 2020

Facilitation en Intelligence Collective – Mindful Intelligence Nantes – 2019

Titre professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes (RNCP) – Nantes – 2017

3ème cycle "Management des Médias & de la Communication" – Sciences Com' Nantes – 1995

Maîtrise Droit Public & Sciences Politiques – Sorbonne Paris I – 1994



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État