

## Gestion du stress et de l'agressivité

**Public** Toute personne se trouvant en situation régulière de communication agressive en interne ou en externe.

**Durée** 14 heures

**Nombre de participants** 10 personnes maximum.

**Objectif** Permettre d'identifier dans ses propres comportements les vecteurs déclenchant l'agressivité.  
Permettre d'intégrer les principes de base de la gestion de l'agressivité.  
Permettre d'acquérir les réflexes de communication pour gérer l'agressivité.  
Connaître le concept du stress, ses facteurs et savoir déceler les symptômes.  
Permettre d'intégrer les principes de base de la gestion du stress.  
Permettre une meilleure organisation de son temps pour en réduire les causes personnelles de stress.

**Contenu** **Module : Faire face à un comportement agressif**

- Identifier les causes et conséquences de l'agressivité
- Analyser et améliorer son comportement dans les situations d'agression
- Dire non et faire une demande à un client
- Vocabulaire positif ou apaisant
- Dire non et gérer un conflit
- Répondre à une objection

**Module : Comprendre le stress et le surmonter**

- Définition du stress.
- Les répercussions du stress sur la personne
- Déceler les symptômes du stress
- Le stress au travail
- Gérer son temps et son organisation
- Principes de bases de la communication verbal + non-verbal
- Gérer la confrontation : savoir dire non
- L'attitude face au changement
- Trouver un équilibre intérieur
- Le stress autour de soi : l'attitude positive

**Méthode pédagogique** Les exercices, cas pratiques (75 % du temps en entraînements) reproduisent les situations auxquelles sont confrontés les participants et sont soutenus par un matériel pédagogique conçu pour une mémorisation rapide et une application immédiate.

**Evaluation des acquis**

- 1 - Une évaluation à chaud de l'action de la part des stagiaires.
- 2 - Dans la semaine suivante, une analyse des évaluations et un avis du formateur sur les participants est envoyé au N+1
- 3 - Une évaluation à froid des acquis des stagiaires est mis en place 6 semaines après l'action puis envoyé au N+1

**SICAMEVE**

**Cabinet Conseil en Ressources Humaines**

**4 rue Franck Camille Cadet - ZIE Les Sables - 97427 ETANG SALÉ**

**06 92 20 14 28 - contact@sicameve.com - www.sicameve.com**