

**PUBLIC** : Personnel des agences de recrutement et d'emploi

**DUREE** : 2 jours

**PROGRAMME**

COMPRENDRE CE QU'EST L'AGRESSIVITE ET SES DIFFERENTS PHENOMENES	LES COMPORTEMENTS FACE A UNE SITUATION AGRESSIVE	DESAMORCER L'AGRESSIVITE PAR UN COMPORTEMENT ASSERTIF	ENTRAINEMENTS PAR DES MISES EN SITUATIONS ET DEBRIEFING A PARTIR DES CAS RENCONTRES EN AGENCE	SE DONNER DES AXES DE PROGRÈS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de l'agressivité et de son origine</li> <li>• Pourquoi le conflit est là : analyse du mécanisme</li> <li>• Connaître les besoins non satisfaits de son interlocuteur pour identifier les différents types de situations (liées à l'intérimaire, liées au contexte...)</li> <li>• Différence entre agressivité et violence</li> <li>• Les indices physiques et les indices verbaux à repérer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 4 comportements rencontrés face à un agresseur</li> <li>• Analyse de ses propres émotions et de son niveau de stress</li> <li>• Les pièges des pensées à éviter pour trouver une ressource positive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortir de la situation conflictuelle</li> <li>• 12 techniques verbales</li> <li>• Les outils non-verbaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Candidat qui n'a jamais été contacté</li> <li>• Candidat qui n'a pas été inscrit alors que son collègue est en mission</li> <li>• Intérimaire en désaccord avec sa paye</li> <li>• Intérimaire qui n'a pas son acompte, etc...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier ses points d'appuis</li> <li>• Valider son plan d'action</li> </ul>

**DEMARCHE ET PEDAGOGIE**

Tout au long du processus de la formation, nous privilégions un ensemble d'exercices, d'ateliers et de méthodes pour **rendre les stagiaires acteurs de leur formation**.

- Moments d'**écoute**, d'**échanges** avec les participants et de mise en commun des expériences
- Les apports théoriques nécessaires seront suivis de **groupes de travail** pour **mise en application et expérimentation** à l'aide de jeux de rôle et mises en situations (basées sur les cas concrets rencontrés) filmées et débriefées en commun
- Des **ateliers de découverte** et de travail sur les items de la formation

**ACCOMPAGNEMENT**

Suivi pédagogique post formation, assuré à distance par la formatrice, pour optimiser le processus d'acquisition.

CONTACT

mylene@beze-formation.fr  
06 74 24 62 74

Mylène Bèze Formation  
524 Les Combettes  
33650 Saint Morillon