

SECRETAIRES/ASSISTANTES

FACE AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITE

*Comprendre
l'agressivité et la
désamorcer pour mieux
vivre sa fonction de
secrétaire/assistante*

Objectifs

- Comprendre l'agressivité et la désamorcer pour mieux vivre sa fonction de secrétaire/assistante

Compétences visées

- Développer ses compétences en écoute active Approfondir ses connaissances en communication
- Analyser les situations d'agressivité
- Mieux gérer son stress pour mieux vivre sa fonction

Programme

- **JOUR 1 La place de l'ACCUEIL et de l'ECOUTE dans la fonction d'assistante :**
 - Les conditions d'accueil nécessaires à l'établissement du lien
 - L'intention dans la relation comme socle dans la posture professionnelle
 - Cadre d'intervention et périmètre d'action
 - Sensibilisation à l'écoute active – écoute silencieuse
 - L'importance de la communication verbale et non verbale
- **JOUR 1 Ce que l'on DIT et ce que l'on ENTEND :**
 - Nos différences de perceptions face aux situations
 - L'influence de notre boussole interne et de nos éléments de langage
 - Respecter la réclamation et apaiser l'agressivité
 - Identifier les facteurs de conflits et activer des comportements aidants
- **JOUR 2 Les ÉMOTIONS au service d'une meilleure communication :**
 - L'impact de nos émotions et de nos pensées sur nos comportements
 - Communiquer avec assertivité – déployer ses ressources
 - Sensibilisation à la Communication Non violente
- **JOUR 2 Les mécanismes du STRESS et leur impact sur la relation :**
 - Les facteurs et manifestations du stress
 - Préserver sa communication et sa posture
 - Suggestions de régulation

Infos pratiques



Niveau d'accès nécessaire pour entrer en formation :
Toute personne accueillant du public

Prérequis : Aucun



Formation à :

OCELLIA Grenoble



Effectif :

Mini : 5 places
Maxi : 12 places



Dates, durée :

2 jours – 14 heures

Calendrier et Tarifs à la demande



Financement :

Dans le cadre de la formation continue

Contactez nos équipes pour plus d'informations

Méthode & outils pédagogiques

→ Apports théoriques, mises en situations et études de cas.

Evaluation

Bilan oral en fin d'action
Fiche auto-évaluation stagiaire
Fiche d'évaluation remise aux participants en fin de formation

Certification

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

Check-list de l'inscription

Inscription en ligne sur

www.ocellia.fr

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :
Grenoble Echirolles : Service Formation Continue au
04 76 09 02 08
formation-continue.grenoble@ocellia.fr

Samuel GARNIER, Responsable du service
Martine BERTIN, responsable administrative
Noura DERBAL, assistante administrative



OCELLIA est un établissement signataire de la charte pour l'accueil en formation des personnes en situation de handicap. Votre parcours de formation peut faire l'objet d'aménagement. Nous proposons un accompagnement spécifique aux personnes en situation de handicap.



Espace Lyon

Le Sémaphore
20 rue de la Claire CP 320
69337 Lyon Cedex 09

04 78 83 40 88
contactlyon@ocellia.fr

Espace Grenoble Echirolles

3 avenue Victor Hugo BP 165
38432 Echirolles Cedex

04 76 09 02 08
contactgrenoble@ocellia.fr

Espace Valence

103 avenue Maurice Faure
26000 Valence

04 75 86 30 55
contactvalence@ocellia.fr

Lyon - Grenoble - Valence

www.ocellia.fr

La Région 
Auvergne-Rhône-Alpes