



AGRICULTURE

BÂTIMENT
TRAVAUX PUBLICS,
PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE

INDUSTRIE

SANTÉ / SOCIAL

TERTIAIRE

HOTELLERIE
RESTAURATION
TOURISME

FORMATIONS
GÉNÉRALES, SOCLE
/ CLÉA

ACCOMPAGNEMENT ET
DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

PRÉVENTION /
SÉCURITÉ

TRANSPORT /
LOGISTIQUE

NUMÉRIQUE /
AUDIOVISUEL

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- Financement Pôle Emploi
- Plan de développement des compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Prévenir, repérer et gérer les situations d'agressivité à l'accueil de la mutualité 47

CONTENU DE LA FORMATION

Matin :

- Travail sur nos représentations du public agressif
- Nos émotions et celles de la personne agressive : les connaître pour les reconnaître et mieux les gérer
- Établir une relation positive : l'empathie, l'écoute
- S'affirmer tout en respectant l'autre

Après-midi :

- Mise au point d'une démarche « type », facilement mobilisable et applicable par les assistantes en situation d'accueil difficile.
- Entraînement à partir de cas concrets, mises en situation
- Observation, analyse et conseils suite aux mises en situation

CONDITIONS DE FORMATION

La méthode est basée sur les apports théoriques du formateur, les échanges entre les participants, des travaux de groupe, exercices individuels et des mises en situation.

L'écoute et la bienveillance dans le groupe lors des échanges sont privilégiées.

PROFIL DES INTERVENANTS

Marielle BRET, Formatrice consultante. Psychologue du Travail

VOS CONSEILLERS DE L'AGENCE DU LOT-ET-GARONNE

Hélène BOURSINHAC
Conseillère en Formation
Continue
agence-marmande@greta-cfa-
aquitaine.fr
06 33 47 69 70

Sabrina MOSCONE
Assistante Commerciale
sabrina.moscone@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 53 76 02 54