



**Intervenante :**

Véronique LEBRETON

**Durée, date et horaires : 3 heures**

- 25 janvier ou 3 avril 2023
- 15h30 à 18h30

**Modalités :**

- A distance
- Lien Teams
- Nombre de participants mini : 5

Tarif : 40 €

**Public concerné :**

- Dirigeant d'entreprises adhérentes au CGA MP, leur associé, leur conjoint, leurs salariés

**Prérequis :**

Être en relation avec du public

**Inscriptions :**

- 7 jours avant la date

**Contact :**

Sophie Douhet  
s.douhet@cgamp.asso.fr  
Tél. : 05 62 16 73 54  
Mob. : 06 12 25 12 78

**CENTRE DE GESTION  
AGRÉÉ MIDI-PYRÉNÉES**

13, avenue Jean Gonord  
31 500 Toulouse

[www.cgamp.asso.fr](http://www.cgamp.asso.fr)

N° identification CGA 1 01 310  
SIRET 309 172 997 00046  
Association déclarée loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901  
Haute-Garonne N°9048 JO du 06/07/75  
Décision d'agrément du 28/09/76.

SAVOIR-ETRE - PROGRAMME DE FORMATION

## FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE VERBALE

### Objectifs pédagogiques

Identifier les différents indicateurs d'agressivité verbale afin de prévenir leur niveau conflictuel

Evaluer la situation et les solutions -recenser ses ressources disponibles

Choisir une stratégie et une attitude adaptée optimale

.....

Les Trois étapes :

Etape 1 :

Recenser les ressources présentes, les besoins, les manques

Etape 2 :

Gérer stress et émotions et renforcer son assertivité

Etape 3 :

Construire ma boîte à outils, mes plans d'actions et trouver la solution la plus adaptée et la plus pertinente

### Moyens pédagogiques

Théorie – ateliers jeux de rôles à partir de situations vécues –

Utilisation d'outils spécifiques : écoute active - gestion du stress et des émotions - PNL - communication non verbale.

### Évaluation

Quiz au démarrage. L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers des cas pratiques personnalisés. Le stagiaire évalue sa progression à l'issue de la formation, confirmée par l'intervenant.

### Suivi

Feuilles d'émargement – Attestation de fin de formation individuelle  
Questionnaire stagiaire

### Accessibilité

Vous êtes en situation particulière ? Contactez le service formation pour ré : pondre aux besoins spécifiques lié à votre handicap.