

## Faites face aux situations d'agressivité



Formation par Jean-Jacques DEVEZE

Psychologue et riche de trente ans de carrière comme consultant, formateur, psychothérapeute et coach. Son expérience et ses qualités humaines lui permettent d'accompagner les personnes avec bienveillance.

### OBJECTIFS

- Comprendre et apprendre à mieux faire face à l'agressivité et aux incivilités
- Se préparer à agir plutôt qu'à réagir
- Travailler l'affirmation de soi pour mieux gérer les situations difficiles

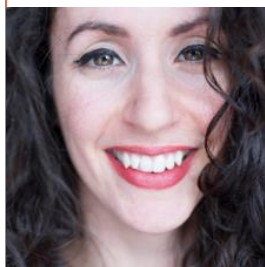
### INFOS PRATIQUES

■ Durée	2 Jours
■ Prix	560 €
■ Dates	24 et 25 septembre
■ Lieu	Toulon
■ Publics	Salariés et Bénévoles
■	

### PROGRAMME

- Se connaître face à l'agressivité et aux incivilités
- Reconnaître ses émotions et identifier ses propres représentations du conflit
- Reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive
- Réagir face à un comportement agressif
- Découvrir les bienfaits de la communication non violente
- Prendre conscience de l'impact du non verbal
- Eviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent
- Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés ; écouter et reformuler
- Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard
- Rester factuel pour ne pas céder à l'émotion
- S'affirmer en posant des limites à ne pas dépasser et en rappelant les règles de bien-vivre ensemble
- Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question.

## Valorisez vos communications par des photos de qualité



Formation par Julia BENARD

Artiste passionnée, je suis devenue photographe professionnelle depuis 6 ans. Apprenant à dompter mon appareil pour la prise de photo en lumière naturelle, visant à mettre en valeur les sujets photographiés.

### OBJECTIFS

- Réaliser des prises de vues avec une bonne luminosité.
- Gérer la profondeur de champ
- Réaliser un cadrage efficace
- Régler son appareil en mode manuel

### INFOS PRATIQUES

- Durée 1 Jour
- Prix 280 €
- Dates 22 Septembre
- Lieux Toulon
- Publics Salariés et Bénévoles

### PROGRAMME

- Aborder et définir le rôle des différents éléments du mode manuel (ISO, vitesse, ouverture, mise au point)
- Différents types d'objectifs pour différents domaines photographiques
- Qualité d'enregistrement de photographies et leurs propriétés ( JPEG, RAW )
- Importance et bases du cadrage lors d'une prise de vue
- Gérer la luminosité et le contraste en intérieur et extérieur
- Comment mettre son sujet en valeur par rapport à l'environnement

Exercices pratiques de prises de vue

## Conduisez le changement



Formation par Karen BEAUVILLE

Karen est formatrice et consultante en entreprise, spécialisée dans la relation client, le développement commercial, la gestion du temps et le management ; l'humain est au cœur de ses préoccupations. Ses mots clefs : écoute, adaptabilité et empathie

### OBJECTIFS

- Appréhender le changement comme étant positif
- Définir et appliquer les étapes du changement
- Identifier et transformer les freins individuels et collectifs
- Adapter sa communication pour provoquer l'adhésion et préserver la cohésion de son équipe

### PROGRAMME

- Comprendre les réactions et les résistances au changement
- Utiliser les leviers d'action du manager pour accompagner son équipe
- Identifier les risques et les anticiper
- Communiquer dans un contexte en mutation

### INFOS PRATIQUES

- Durée 2 Jours
- Prix 560 €
- Dates 14 & 15 Mai
- Lieux Toulon
- Publics Salariés et Bénévoles

## Accueillez et écoutez



Formation par Marie LACROIX

Consultante et enseignante en ressources humaines et communication, ancienne RH dans un grand groupe, elle est aujourd'hui formatrice pour adulte.

### OBJECTIFS

- Approfondir les techniques d'accueil et d'écoute
- Maîtriser l'impact du non verbal dans sa communication
- Aborder la relation d'aide avec aisance et professionnalisme
- Identifier et désamorcer les situations délicates

### INFOS PRATIQUES

■ Durée	2 Jours
■ Prix	560 €
■ Dates	5 et 6 novembre
■ Lieux	Toulon
■ Publics	Salariés et Bénévoles

### PROGRAMME

- **La communication non verbale**  
Rappel : quelques idées clefs sur la communication.  
Mesurer l'importance du non verbal dans la communication.  
Utiliser le corps comme outil relationnel  
Le para verbal : voix, timbre, tonalité Le sourire, la gestuelle : posture, mouvement, rythme.  
Etre congruent : message réel ou message apparent ?

#### **Le langage, un outil professionnel pour soigner l'image offerte au visiteur**

Veiller à la qualité de son espace de réception.

La formulation positive.

Le langage pour s'affirmer.

Les présuppositions qui rassurent. Les temps pour convaincre (présent, futur)

Les expressions à éviter.

Le questionnement efficace

#### **Ancrer les bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien**

Identifier les ressources utiles pour gérer ses émotions

Engager une communication non violente

## Organisez votre travail, Gérez votre Temps



Formation par Karen BEAUVILLE

Karen est formatrice et consultante en entreprise, spécialisée dans la relation client, le développement commercial, la gestion du temps et le management ; l'humain est au cœur de ses préoccupations. Ses mots clefs : écoute, adaptabilité et empathie

### OBJECTIFS

- Répartir son temps de manière optimale dans la gestion de sa charge de travail
- Choisir ses outils d'organisation en fonction de ses besoins
- Adapter sa communication aux personnes et aux situations.

### INFOS PRATIQUES

- Durée 2 Jours
- Prix 560 €
- Dates 2 & 30 Avril
- Lieux Toulon
- Publics Salariés et Bénévoles

### PROGRAMME

- Mesurer les effets du temps sur son travail et son activité
- Connaître les fondamentaux de la gestion du temps
- Savoir optimiser ses méthodes de travail pour prioriser efficacement
- Maîtriser son relationnel interpersonnel

# DECOUVERTE DU RESEAU



*Formation par Gilles REBECHE et Ludovic TEILLARD*

*Gilles Rebêche est diacre et sociologue.  
Ludovic Teillard est le secrétaire général de l'UDV*

## OBJECTIFS

Découvrir la diaconie comme écosystème de l'UDV et comprendre le lien avec le principe de laïcité

Saisir l'enjeu et l'intérêt d'appartenir à un réseau associatif.

Connaître l'UDV à travers sa charte, ses valeurs et son évolution

## PROGRAMME (1 jour)

Présentation de l'UDV

Charte

- Projet associatif
- Actions transversales
- Organisation territoriale

Déjeuner (offert) au sein d'une des associations membres

Visite de Terrain

Au sein des associations membres sur un territoire.  
Ces visites permettent de comprendre les réalités de l'accompagnement des publics accueillis dans les divers domaines d'action de l'UDV

Présentation de la diaconie

9h-17h

**Lundi 27 Avril**  
**Lundi 22 Juin**  
**Lundi 5 Octobre**  
**Lundi 16 Novembre**

Inscription: [formation@udv-services.fr](mailto:formation@udv-services.fr) ou 04.94.24.90.01