

Faire face à l'agressivité physique et verbale en situation d'accueil

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Relations humaines

Rubrique : Développement personnel

Code de formation : DVP329

€ Tarifs

Prix public : 1450 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

- **Le plan de développement des compétences** de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
- **Le dispositif FNE-Formation.**
- **L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
- **Pôle Emploi** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
- **CPF -MonCompteFormation**

[Contactez nous](#) pour plus d'information

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

- Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Adopter les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité
- Canaliser et maintenir une relation positive
- Préserver son énergie et sa motivation

Public visé

- Chargés de relation client.
- Hôtes/hôtesse d'accueil.
- Agents d'accueil.

Pré-requis

Première expérience en relation client ou accueil public souhaitable.

📍 Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 14 heures

Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

Distanciel possible : Oui

PROGRAMME

Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte

L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif.

Analyser les processus de dominance et soumission : les positions de vie.

Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit : le triangle dramatique.

Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes et

habitudes comportementales.

Anticiper l'agressivité de son interlocuteur : dépister les messages de la communication non-verbale et para-verbale.

Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.

Exercice

Auto-évaluation de sa personnalité et comportements sous stress.

Analyse de ses points forts et axes de progression.

Intégrer des techniques corporelles et verbales pour affronter la violence

Ne plus être destabilisé grâce à la pratique du "centrage" corporel.

Accroître sa disponibilité et sa résistance face aux conflits.

Affronter la violence et les intimidations en utilisant sa voix.

Contrôler ses émotions en retrouvant une respiration équilibrée.

Communiquer avec assertivité pour faire face aux conflits : soutenir le regard, installer son territoire.

Sortir d'une relation conflictuelle grâce à une verbalisation positive.

Exercice

Apprentissage de techniques corporelles et de communication en jeux de rôles pour faire face à l'agressivité.

Apprendre à garder le leadership en situation de conflit.

Apprendre à canaliser et transformer l'agressivité

Comprendre ses attitudes réflexes face au conflit (attaque, fuite, repli).

📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ **23 / 09 / 2024**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

🕒 : 14 heures

📅 : 2 jours

■ **30 / 09 / 2024**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

🕒 : 14 heures

📅 : 2 jours

■ **09 / 12 / 2024**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

🕒 : 14 heures

📅 : 2 jours

■ **16 / 12 / 2024**

📍 : Ensemble des sites

Maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur.
Utiliser le langage adapté à chaque type de personnalité pour mettre en place une relation constructive.

Identifier le niveau de stress de son interlocuteur pour y répondre efficacement.
Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation.
Affronter les conflits quotidiens en préservant son énergie et sa motivation.

Mise en situation

Gérer l'agressivité en fonction de la personnalité de son interlocuteur.
Plan d'actions.

✓ : Distanciel possible

🕒 : 14 heures

📅 : 2 jours

MODALITÉS**Modalités**

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise

Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels

Méthode

Fin de formation : entretien individuel

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

Assiduité : certificat de réalisation (validation des acquis)