

# 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.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF** -MonCompteFormation

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

## 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/hôtesses 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, sous condition d'un dossier d'inscription complet

**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 déstabilisé 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.

## 📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ 15 / 09 / 2025

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 14 heures

📅 : 2 jours

■ 01 / 12 / 2025

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 14 heures

📅 : 2 jours

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).
- 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.

## **MODALITÉS**

### **Modalités**

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – 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.

**Validations des acquis :** grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.