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

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Domaine : Management du SI

Filière : Relations humaines

Rubrique : Developpement personnel

Éligible au CPF : Non

Action collective : Non

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.

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.

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

Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 14 heures

Délai d'accès : Jusqu'a 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'insciption complet

Distanciel possible : Oui

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

Informations non contractuelles - PDF généré le 11/11/2026

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, autodiagnostics, 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'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.

Informations non contractuelles - PDF généré le 11/11/2026