

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Toute personne en relation avec des clients ayant un comportement agressif

**Notre intervenant :**

Expert Communication, Développement Personnel, RH et Management

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**670 € HT  
(804 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Analyser et comprendre les mécanismes qui sont à l'origine de comportements agressifs,
- Repérer les situations d'agressivité
- Mettre en oeuvre des stratégies permettant de désamorcer ces situations
- Savoir se protéger et trouver le comportement efficace pour réagir
- Savoir prévenir ces comportements agressifs

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Présenter les outils et méthodes permettant d'anticiper, de comprendre et de gérer les situations d'agressivité de manière efficace (Ces outils sont empruntés à la Programmation Neuro Linguistique)  
Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants.  
Exercices pratiques de mise en situations...  
Remise d'un support aide mémoire.  
Evaluation qualitative par les participants en fin de formation.  
Délivrance d'une attestation de formation.  
Coaching - mail après formation.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **Analyser et comprendre l'origine et les mécanismes de l'agressivité**

- Identifier les causes et déterminer les conséquences
- Les différents modes d'expression de l'agressivité
- Les mécanismes à l'oeuvre et les facteurs déclencheurs
- Traiter l'implicite

■ **Savoir repérer les situations d'agressivité**

- Repérer et décrire des situations « exemplaires » d'agressivité rencontrées en pratique : agressions diverses et réactions générées
- Notre agressivité et celle de l'autre
- L'impact en milieu professionnel

■ **Se connaître soi-même**

- Maîtriser son émotion et s'affirmer,
- Comment garder sa crédibilité en présence des personnes dont le comportement désarmant pourrait pousser à réagir d'une façon non appropriée ?
- La place de la responsabilité individuelle dans la relation avec l'autre

### ■ **Réagir dans un état d'esprit de conciliation**

- Les attitudes et les comportements à privilégier ou à éviter selon les situations
- Le méta modèle ou comment amener l'autre à réaliser la limite de ses affirmations
- Communiquer en situation conflictuelle
- Comment faire rebasculer la personne dans le positif et dans une relation d'adulte à adulte.
- L'état d'esprit de la conciliation : la clé du succès
- Gérer son stress
- Désamorcer les situations d'agressivité avant d'atteindre un seuil difficile et une situation de blocage
- Reconstruire une relation lorsqu'elle a été ébranlée
- Gérer l'après...

### ■ **Savoir prévenir les comportements agressifs et identifier les risques potentiels**

- Identifier les risques potentiels et les indices précurseurs  
Stratégie d'action point par point
- Capitalisation des différentes solutions
- Axes de progrès personnels