



## **Pour ramener son interlocuteur au calme et garder son sang froid.**

L'agressivité, se rencontre de plus en plus souvent sur les lieux du travail. Chacun doit savoir détecter chez une personne ce qui va motiver tel ou tel acte, savoir s'adapter, prendre du recul, mieux communiquer mieux se comporter et savoir se protéger.

### **OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- Comprendre les mécanismes du comportement humain afin d'optimiser sa réactivité
- Mieux gérer ses émotions, le stress et savoir s'adapter aux comportements agressifs
- Mieux communiquer pour être compris et écouté
- Mieux se comporter, prendre les bonnes décisions et mieux réagir face à ces comportements agressifs
- Savoir se protéger

### **DEMARCHE PEDAGOGIQUE :**

- Des outils simples utilisables de suite, un modèle scientifique, innovant, issu des récentes recherches en neurosciences et des techniques efficaces utilisées en grande Compagnie Aérienne.
- Ecoute, propositions, partage et implication des stagiaires.
- Contenu théorique abordé en s'appuyant sur des situations et exemples concrets rencontrés sur le terrain par la formatrice et les stagiaires.
- Mises en situations filmées avec débriefing.
- Support remis aux stagiaires

### **PROGRAMME :**

#### Analyser les situations d'agressivité

- Etat des lieux : importance du phénomène
- Sources du conflit : facteurs favorisant, facteurs déclenchant, conséquences
- Mesures préventives : les risques de passage à l'acte

#### Analyser les comportements

- Définition du comportement
- Différents types de comportements
- Comportements provocateurs : nos attitudes, notre communication
- Qui sont les personnes agressives et comment les identifier ?
- Pourquoi les personnes sont-elles agressives ?

#### Comprendre les mécanismes de fonctionnement du comportement humain

- Comment prenons-nous nos décisions ?
- Comment se créent nos émotions, comportements et rapports de force ?
- D'où provient le stress et pourquoi stresse-t-on ?
- Identifier et interpréter son propre stress
- Comment adopter un état d'esprit serein et rationnel

#### Mieux communiquer

- Comprendre son interlocuteur
- Comment se faire comprendre ?
- Communication sémantique et métacommunication
- Communication spécifique, ciblée selon le comportement de l'individu



# PRÉVENIR ET GÉRER L'AGRESSIVITÉ



Comment se comporter face à une personne agressive ?

- Adopter les bonnes attitudes
- Comment désamorcer un conflit, ramener au calme l'interlocuteur en limitant les dommages
- Comment se protéger face à une personne violente ?

Mises en situation, synthèse, échanges

**CIBLE :** Tous publics, managers et managés

**DUREE :** 3 jours (21h)

**EFFECTIFS :** Groupes de 8 personnes maximum par session de formation

**LIEUX :** Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

**ANIMATION :** Delphine DESERIER d'Accueil Quatre Etoiles  
Agnès FAURY CEDIOLI d'Alaneo Formation Conseil  
Formatrices - Consultants

## INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

### Accueil Quatre Etoiles

Delphine DESERIER  
contact@accueil-quatre-etoiles.fr  
06.75.31.82.48  
[accueil-quatre-etoiles.fr](http://accueil-quatre-etoiles.fr)

### Alaneo Formation Conseil

Agnès FAURY CEDIOLI  
agnes.fc@alaneo-formation.com  
06 14 39 25 89  
[alaneo-formation.com](http://alaneo-formation.com)