

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

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

Toute personne en relation avec des clients/fournisseurs internes ou externes

**Notre intervenant :**

Consultant Communication,  
Développement Personnel, Ressources Humaines et Management

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**700 € HT  
(840 € 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.  
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.