

## FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE ET ADAPTER SON COMPORTEMENT

**Formateur :**

Formatrice spécialisée en communication

**Public concerné :**

Personnel d'accueil,  
toute personne en  
contact avec un public

**Durée :** 2 jours (14h)

**Dates :** 17 et 31 mars

**Lieu :** Centre de  
Formation  
Saint Michel

**Coût :** en inter, 395 €  
par participant  
en intra : nous  
consulter

**Pour toutes demandes  
de renseignements :**

Audrey TROUILLARD  
formation.malestroit@cfsm56.fr

**OBJECTIFS**

- Repérer des situations vécues et les facteurs déclencheurs
- Identifier les différents signes de l'agressivité, les signaux verbaux et non verbaux
- Gérer les émotions et réagir face à l'agressivité

**PROGRAMME**

- 1- Accueillir
  - Définir ce qu'est l'accueil
  - Le vécu de la personne et de l'entourage
  - La procédure d'accueil
- 2- Attitudes et comportement dans la phase d'accueil :
  - Les bases de la communication
  - Les facteurs bloquants la transmission des messages
  - l'Ecoute et la Reformulation
- 3- Faire face aux situations difficiles
  - Repérage des causes des situations dites « difficiles »
  - Les attitudes face à un comportement agressif
  - La gestion des situations conflictuelles
- 4- Apporter des axes d'amélioration (retour intersession)
  - Analyse de situations / réajustement
  - Formulation d'objectifs

**METHODES PEDAGOGIQUES**

Apports théoriques

Exercices pratiques à partir des expériences vécues ou proposées

Distribution de supports pratiques