

# Formation - Gérer l'agressivité en situation d'accueil ou de relation

Une formation ludique pour dédramatiser les situations vécues et devenir acteur/actrice d'une relation sereine avec les publics accueillis

Communication et compétences relationnelles

Gestion des émotions et connaissance de soi

CODE : 42092 | Mise à jour : 28/06/2024

## Objectifs

- Mieux se connaître et mieux comprendre ses interlocuteurs pour mieux communiquer
- Gérer son émotion et son stress en situation d'accueil
- Prévenir les situations à risque
- Savoir répondre aux situations agressives
- Enclencher une dynamique collective positive au sein de l'équipe

## Contenu de la formation

### Comprendre les fondamentaux d'une communication efficace

Expérimenter la communication par le jeu  
Identifier les déclencheurs de l'agressivité

### Mieux se connaître et mieux comprendre ses interlocuteurs

Découvrir les différents profils de personnalité avec les couleurs du Disc  
Mieux comprendre son propre fonctionnement et ses besoins  
Connaître l'image que l'on renvoie de soi-même

### Mettre son corps au service de sa parole

Analyser ses reflexes parasitaires : quelle énergie je transmets ?  
Travailler sa posture, son regard et sa voix  
Se remettre en question sans se juger

### Gérer son émotion dans une situation de communication délicate

Développer sa conscience émotionnelle  
Mobiliser son intelligence émotionnelle dans ses relations  
Comprendre les mécanismes du stress et prendre du recul sur les

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### PUBLIC CIBLE

Personnels d'accueil ou en relation avec des publics

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### SESSION INTRA

Nous consulter

### GROUPE

Minimum 4 personnes  
Maximum 12 personnes

situations

## **Communiquer avec assertivité pour se respecter et se faire respecter**

Développer son écoute et son empathie

S'adapter à son interlocuteur par la synchronisation

S'approprier des méthodes de gestion des conflits

Approche concrète de la Communication Non Violente et de l'Analyse Transactionnelle

**Mises en situation et jeux de rôles débriefés collectivement**

## **Modalités pédagogiques**

- Documents supports de formation projetés
- Etude de cas concrets
- Jeux théâtraux
- Jeux de rôle

## **Suivi, évaluation et sanction**

### **Suivi et évaluation des résultats**

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mises en situations

### **Sanction de formation**

- Remise d'une attestation de formation

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## **Taux de satisfaction des stagiaires**

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★ ★ ★ ★ ☆ 85% (60 avis)

## **Taux de validation de la formation**

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★ ★ ★ ★ ★ 100%



Carole BIGOT

Formatrice Professionnelle Prise de Parole, Pitch,  
Communication interpersonnelle

Et si on apprenait à se parler ? Mieux communiquer pour mieux  
collaborer en équipe !



☎ 06 11 74 64 79  
✉ carolebigot@yahoo.fr

Site web : <http://formation.carolebigot.fr>  
Facebook : <https://www.facebook.com/carolebigotformation>  
LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/carolebigotformatrice/>

## Biographie

J'ai travaillé pendant 20 ans à la production d'importantes émissions de télévision pour Canal+ et France Télévision.

Depuis 2017, je suis formatrice indépendante, titulaire du Titre Professionnel de Formateur professionnel d'adultes (RNCP).

Par des **exercices d'expression ludiques et progressifs**, de lâcher-prise et d'improvisation théâtrale, je vous accompagne, vous et vos équipes, dans toutes les **situations où la parole est un enjeu fort** : cohésion d'équipes, prise de parole en public, relations clientèle, efficacité commerciale, gestion de conflits, entretien professionnel...

J'utilise les outils et techniques de l'improvisation théâtrale, pour favoriser le lâcher-prise, l'écoute et l'expression. Je travaille aussi beaucoup sur le **collectif et la collaboration** au sein des groupes de travail.

Je propose des **formations collectives sur-mesure** aux entreprises et aux collectivités, ainsi que des **accompagnements individuels**.

## Diplômes et formations

**Certification DISC – Assessment – 2020**

**Concevoir et animer des Formation à distance – CAFOC Nantes – 2020**

**Facilitation en Intelligence Collective – Mindful Intelligence Nantes – 2019**

**Titre professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes (RNCP) – Nantes – 2017**

**3ème cycle "Management des Médias & de la Communication" – Sciences Com' Nantes – 1995**

**Maîtrise Droit Public & Sciences Politiques – Sorbonne Paris I – 1994**

## L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Téléphone : 02 28 21 65 10  
Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire  
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État