

## Action de formation

# Gérer l'agressivité du public accueilli en milieu professionnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Savoir faire face à une situation de violence.
- Adapter son attitude face à une agression verbale

### PUBLIC

Salarié(e)s en contact avec du public (agent d'accueil, hôte(sse) de caisse, conseiller(e) de clientèle, agent de sécurité, conseiller(e) à l'emploi, à l'insertion...)

### PRE-REQUIS

Pas de prérequis

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Nous envoyer la fiche d'inscription complétée  
Inscription 10 jours avant la date de la formation.

### MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION

Feuille de présence  
Attestation de fin de formation

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique : L'intervenant s'appuiera sur un modèle pédagogique andragogique. Ainsi, il alternera méthode magistrale, participative, démonstrative, interrogative et ludique.

Moyens pédagogiques :  
transmission de supports  
mise en situation

### MODALITES D'EVALUATION DES ACQUIS

- Quiz en début et fin de formation
- échanges verbaux avec le(s) stagiaire(s)
- questionnaire « à chaud » individuel complété par le stagiaire

### DUREE DE L'ACTION

7 heures en présentiel

### DATE

- 1 session par trimestre (nous contacter pour la date précise)

### LIEU

Formation en inter à Paris et en Province (nous contacter)  
Formation en intra (nous contacter)

### EFFECTIF

4 personnes minimum – 12 personnes maximum

SASU COMPEFORMA-20 MINUTES A SOI au capital de 1000 euros. 19 avenue d'Italie - 75013 Paris. SIRET  
84064945300015. RCS de Paris - NAF 8559A

*Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755780775 auprès du Préfet de la région d'Ile-de-France. Cet  
enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*

## TARIF

---

Coût pédagogique : 575 € net de taxes par personne  
Formation en intra, nous consulter

## INTERVENANT

---

Didier GUEGUEN  
Ex-négociateur au RAID 33  
D.U Médiation gestion des conflits , négociation de crise

## PROGRAMME DETAILLE

---

- L' agression : comment ? et par qui ?
- Les différents canaux de communication
- Les émotions ( peur, colère et leurs effets ...)
- L'écoute active, les postures à adopter
- La légitime défense (concept juridique)
- Apprentissage des manœuvres d'évitement
- Attitudes à adopter face à la montée de la dangerosité
- La gestion du stress : physiologie
- Gestion de l'environnement et distances de sécurités
- Exercice de mise en situation

## CODE FORMATION

---

NSF : Développement des capacités comportementales et relationnelles (413)  
Formacode : gestion situation difficile (42839), relation interpersonnelle (15034)

## INFORMATION

---

COMPEFORMA, 19 avenue d'Italie. 75013 Paris. Contact : M. Erwan NEDELEC  
Tél. : 06.82.05.98.87. E-mail : formations@compeforma.fr

Actualisation : 29 mars 2021