

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

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 : février 2023