

PROGRAMME DE FORMATION

« Gestion des agressions verbales liées à l'accueil du public »

Public visé :

- Agents d'accueil
- Personnels en lien avec du public

Durée : 2 jours soit 14 heures**Prérequis :** Aucun**Nombre de participants :** 2 à 12 personnes par session**Profils des formateurs :**

Formation animée par un ou deux consultants-formateurs spécialistes en santé, sécurité au travail et spécifiquement en prévention des risques psychosociaux, communication et qualité de vie et des conditions de travail



Nous mettons tout en œuvre pour rendre nos formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de [nous contacter en amont de toute inscription](#)

■ PLANNING PRÉVISIONNEL ET MODALITÉS PRATIQUES

- ✓ Modalités d'accès : Nous contacter
- ✓ Formation mise en œuvre sous un mois après signature de la convention.
- ✓ Jours de formation consécutifs ou non consécutifs à déterminer avant formalisation de la convention.
- ✓ Horaires : 9h – 17h30 comprenant deux pauses d'un quart d'heure (une le matin, une l'après-midi) et une pause déjeuner d'une heure trente.
- ✓ Intra-Entreprise en présentiel ou en visioconférence.
- ✓ Lieu : dans une salle mise à disposition par le client ou par nos soins ([pour toutes questions de planning et autres modalités nous contacter](#))

■ OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Comprendre les mécanismes du conflit menant à l'agressivité verbale
- Maîtriser les techniques de communication non violente permettant de calmer la montée en conflit
- Gagner en assertivité afin de garder le contrôle des situations tendues

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Repérer et anticiper les situations à risques
- Prendre conscience de ses propres limites et blocages en matière de communication non violente et face au conflit
- Gérer son stress et ses émotions face aux situations d'agressivité
- Adopter les postures verbales et physiques adéquates pour faire face à l'agressivité
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation et la négociation afin de résoudre les conflits
- Connaître et utiliser les moyens existants pour se protéger

■ MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques

- Expositive

ABP PSYCHO-ERGONOMIE

Contact : Mme Audrey BONHEUR-PAYET - 06 11 88 68 41

Site web: <https://psycho-ergonomie.fr/>

Cabinet conseil et **organisme de formation officiel** dont le n° de déclaration d'activité délivré par la Préfecture de la Région Auvergne-Rhône-Alpes est le 84691538369. Conforme aux critères de qualité définis par la loi nous bénéficions du **référencement au DATADOCK et de la certification QUALIOP1**

- Participative – Active
- Interrogative

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Etudes de cas, mises en situation, simulations, jeux de rôles, quizz
- Une approche interactive basée sur la réflexion et l'échange d'expériences entre participants
- Partage d'expérience - Questionnements - feed-back réguliers

Outils et ressources – supports – Matériels

- Sous forme d'exposé : Power Point de présentation
- Dans le cadre de la mise en pratique des connaissances acquises mise en perspective par les stagiaires avec leurs documents internes et formalisation par chacun de pistes de travail.
- Tableau blanc, paperboard : passage des stagiaires à tour de rôle
Rétroprojecteur : projection de vidéos
Salle dématérialisée via zoom pour les sessions en visioconférence

Un dossier dématérialisé de la documentation source des thématiques abordées est transmis par mail ou sur clé USB en séance à l'ensemble des participants à l'issue de la formation.

Organisation du groupe

Constitution par le formateur de groupes de niveaux hétérogènes pour effectuer les études de cas sur la base des informations recueillies lors du tour de table.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur les acquis de la formation :

- ✓ Questionnement sur les apports théoriques tout au long de la formation.
- ✓ Mise en application tout au long de la formation avec participation des participants à tour de rôle individuellement et /ou en groupe.
- ✓ Des quizz et mises en situation au travers de cas pratiques (vidéo, audio) pour pousser à la réflexion et valider l'acquisition des connaissances.
- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud.

Une attestation individuelle de fin de formation est transmise en fin de session.

Sur le déroulement de la formation :

- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud (satisfaction sur le déroulement de la formation : les locaux, la durée, les modalités, etc.)

MODALITÉS DE SUIVI

Feuille d'émargement / Etat de présence à signer chaque demi-journée par chaque participant.

TARIF

(Hors frais de déplacement et restauration : application d'un forfait selon la localisation du lieu de la formation).

[Contactez-nous pour connaître le tarif de la session que vous souhaitez organiser.](#)

*Net de taxe, TVA non applicable art-261.4.4a du CGI.

INDICATEURS

100 % des stagiaires qui ont réalisé cette formation en 2024 sont satisfaits, voire très satisfaits de la formation.
100 % d'entre eux ont indiqué être prêts à recommander la formation à leurs connaissances.



ABP PSYCHO-ERGONOMIE

Contact : Mme Audrey BONHEUR-PAYET - **06 11 88 68 41**

Site web: <https://psycho-ergonomie.fr/>

Cabinet conseil et **organisme de formation officiel** dont le n° de déclaration d'activité délivré par la Préfecture de la Région Auvergne-Rhône-Alpes est le 84691538369. Conforme aux critères de qualité définis par la loi nous bénéficions du **référencement au DATADOCK et de la certification QUALIOP1**