



# FICHE PRODUIT

## Accueil du public difficile ou agressif

### 1. Préparations matérielles

- organiser l'environnement de travail
- Entretien sa compétence
- Adapter sa tenue et sa posture
- Gérer les distances et l'espace
- Savoir repérer les signes avant-coureurs

### 2. Préparation personnelle

- L'entonnoir de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Prendre conscience du mécanisme des émotions
- Méthode de préparation mentale

### 3. Gestion des conflits

- Comprendre les mécanismes du conflit
- Désamorcer un conflit, provoquer une désescalade
- Erreurs à éviter
- Comment exploiter la gestion du temps

### 4. Réagir à l'agression

- Conduites à tenir à chaque niveau de conflit
- Gérer insultes, violences verbales et crachats
- Faire face aux violences physiques

### 5. Procédure de fin d'incident

- Gérer le stress post-traumatique
- Capitaliser les retours d'expérience
- Prendre en charge les victimes

**Exercices pratiques et mises en situation progressives sur l'ensemble de la session**

### OBJECTIFS

- ✓ Être capable d'évaluer son environnement pour déceler une situation conflictuelle ou à risques.
- ✓ Mettre en œuvre les bons comportements face aux différentes situations rencontrées.
- ✓ Éviter de susciter involontairement un risque d'agression par une attitude inadaptée.
- ✓ Pouvoir utiliser les moyens d'alerte disponibles

### FORMATION

**INTRAENTREPRISE**

**DUREE : 1 journée**

**TARIF : 157 500 Xpf par session**

**EFFECTIF : 12 stagiaires maxi.**

### PUBLIC CONCERNE

- ✓ Travailleurs du secteur de la santé
- ✓ Chauffeurs de taxi, conducteurs de bus
- ✓ Employés de stations-service
- ✓ Caissiers
- ✓ Travailleurs sociaux
- ✓ Serveurs des bars et restaurant
- ✓ Enseignants
- ✓ Employés de banque
- ✓ Agents d'accueil et front-line