

OBJECTIFS

- Savoir faire face à l'agressivité du public
- Mieux connaître ses réactions pour mieux les anticiper
- Savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer en fonction des situations.

PROGRAMME

1. Comprendre les mécanismes mis en jeu dans l'agressivité et la violence :
 - Distinguer incivilités, agressivité et violence et les différentes situations s'y rapportant ;
 - Identifier les sources de l'agressivité ;
 - Mieux connaître ses réactions face à ces phénomènes pour mieux réagir ;
 - Savoir analyser les situations d'agressivité (approche systémique, triangle de Karpman : victime - persécuteur - sauveur).
2. Explorer les différents moyens de gérer les incivilités et l'agressivité :
 - Détecter les signes verbaux, non-verbaux et para-verbaux pour mieux anticiper ces situations ;
 - Adopter l'attitude d'écoute et le comportement approprié à chaque situation ;
 - Apprendre à se positionner de manière assertive face à une personne potentiellement agressive ;
 - Identifier les pratiques de désamorçage ;
 - Connaître le cadre juridique, les droits et les devoirs de chacun..

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignement théorique et études de cas pratiques illustrés par des exemples vécus par des participants ;

Jeux de rôle en binôme ;

Travail en sous-groupe puis mise en commun.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne travaillant au contact du public.

Chef d'entreprise et salariés des TPE/PME en Ile-de-France.

DUREE

Une journée (7h).

Formation collective ou en intra-entreprise.

LIEU

CPME Paris Île-de-France

19, rue de l'Amiral d'Estaing

75116 Paris

[Pour vous inscrire, cliquez ici.](#)