

# Mieux appréhender les relations avec nos publics

## La gestion des agressions physiques et verbales

R1

2 jours de formation (14 h)

380 € (adhérents)

550 € (non adhérents)

Paris

Lundi 8 et mardi 9 avril  
de 9 h 30 à 17 h 30

### Public concerné

Ensemble des salariés en contact avec du public

### Intervenant(s)

Jean-Marc Rigolet : Centre National de la Formation Conseil en Entreprise

### Approche pédagogique

Approche théorique et pratique, échanges interactifs, réflexions de groupe, mises en situation, travaux d'application.

### Objectifs

- Identifier les éléments d'un conflit pour mieux les comprendre
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à gérer les agressions physiques et verbales
- Gérer les émotions et son stress

### Programme

- Comprendre le conflit
  - › l'approche systématique de la communication
  - › la notion de conflit
- Traiter les demandes délicates en face à face
  - › les différentes phases du conflit oral
  - › développer son attitude d'écoute
  - › poser les bonnes questions et reformuler les attentes
  - › construire une réponse malgré les impératifs dictés par son interlocuteur
- Les stratégies de gestion des conflits : évitements, désamorçage, affrontement
- Tensions et conflits : comment désamorcer les comportements agressifs
  - › prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
  - › l'assertivité et la dynamique de confrontation
  - › la prise de parole : voix, regard, gestuelle
  - › utiliser des personnes ressources en cas de besoin
  - › gérer les insultes
- Les attitudes à adopter dans les cas extrêmes : gestion des agressions physiques, premiers pas en self-défense
- Construire sa boîte à outils et ses plans d'action

# Fiche d'inscription individuelle

À RETOURNER AVANT LE **LUNDI 25 MARS 2019** À :

FAPIL  
Service Formations  
6, avenue du professeur André Lemierre  
75020 Paris  
ou formations@fapil.net

**Nom de l'organisme :** .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Adresse de facturation (si différente) : .....

**Nom et prénom du stagiaire :** .....

Fonction : .....

Email : ..... Téléphone : .....



## La gestion des agressions physiques et verbales

Lundi 8 et mardi 9 avril 2019

Lieu du stage

Fapil  
6, avenue du professeur André Lemierre  
75020 Paris



# Informations pratiques

Pour participer à une formation, veuillez adresser la fiche d'inscription remplie à l'attention de :

FAPIL  
Service Formations  
6, avenue du professeur André Lemierre  
75020 Paris

Dès réception de la fiche d'inscription, une convention de formation professionnelle, la facture et le programme vous sont envoyés.

La Fapil fournit les documents relatifs à la formation professionnelle à l'organisme, à charge pour lui de les transmettre à son organisme collecteur.

Les frais de formation doivent être acquittés à réception de la facture :

- › par chèque, à l'ordre de la Fapil ;
- › par virement ;
- › par paiement direct de l'OPCA à l'issue de la formation.

Une attestation de présence au stage est délivrée à l'issue de la formation ainsi que la copie de la feuille d'émargement certifiée conforme.

En cas d'impossibilité d'assister à la formation, une personne inscrite peut se faire remplacer par une personne de la même structure, pourvu que celle-ci remplisse les conditions requises. Il suffit de prévenir la Fapil dès la survenance du désistement.

L'annulation d'une inscription de **moins de 7 jours** avant la date de la formation donnera lieu au **paiement intégral du coût de la formation**.

Pour toute information complémentaire, merci de contacter :

Céline Chertemps  
**01 48 05 05 75**  
[formations@fapil.net](mailto:formations@fapil.net)



# Règlement intérieur de la Fapil applicable aux stagiaires

(ARTICLES L6352-3 & L6352-4 & R6352-1 À 6352-15 DU CODE DU TRAVAIL)

## ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation confiée à la FAPIL par leur employeur.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

## ARTICLE 2 : RÈGLES D'HYGIÈNES ET DE SÉCURITÉ

Les règles relatives à l'hygiène, la sécurité, les consignes d'incendie, les interdictions relatives à l'introduction de boissons alcoolisées, drogues et autres produits illicites sont celles en vigueur dans l'établissement où se déroule la formation. Il en est de même des règles relatives à l'interdiction de fumer.

## ARTICLE 3 : ASSIDUITÉ DU STAGIAIRE EN FORMATION

### Article 3-1 : Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

### Article 3-2 : Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement l'employeur de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

### Article 3-3 : Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il lui sera demandé également d'évaluer la formation.

## ARTICLE 4 : TENUE

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

## ARTICLE 5 : COMPORTEMENT

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre, de savoir-être en collectivité et le bon déroulement des formations.

## ARTICLE 6 : SANCTIONS

- › Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :
- › Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- › Blâme
- › Exclusion définitive de la formation

Sébastien CUNY, Délégué Général

