

# ACCUEILLIR DU PUBLIC ET FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

La fonction d'accueil est essentielle dans toute structure. Il s'agit, quelle que soit la personne accueillie et son état émotionnel de savoir recevoir sans se mettre en danger.

*" Parfois le public accueilli a un comportement désagréable et parle ou agit de façon agressive voire violente. Comment agir concrètement face à une situation difficile lors de l'accueil du public ? "*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Identifier ses émotions et les accueillir
- ▶ Faire baisser la tension émotionnelle
- ▶ Développer l'empathie et l'écoute bienveillante vis-à-vis d'un public rencontrant des difficultés
- ▶ Acquérir les « bons » réflexes face à des cas concrets de situations d'agression ou de violence..

ATCC Institut  
(33) 7 69 51 41 58  
contact@atcc-institut.fr  
Site web : atcc-institut.fr

## BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- ▶ Gagner en sérénité et bien-être dans son travail au quotidien.
- ▶ Se sentir en sécurité à l'occasion de situations difficiles.

## PUBLIC VISÉ

- ▶ Tout.e professionnel.le accueillant du public.
- ▶ Groupe de 12 personnes maximum.
- ▶ Prérequis : aucun

