

### PROGRAMME

#### Séquence 1 : Caractérisation des différents types de risques :

- ◆ Connaître et se situer dans son environnement professionnel : raison d'être du poste, compétences attendues ;
- ◆ Risques liés au poste :
  - ◇ « Charge mentale » ;
  - ◇ Risques d'agression (physique, verbale, etc...) ;
  - ◇ Risques de violences extérieures (sur le lieu de travail, dans la vie courante, etc...) *A préciser suivant la situation.*

#### Séquence 2 : Se connaître en tant qu'individu dans la situation à risque : Mises en situation, test de personnalité

- ◆ Se connaître : personnalité et caractère : fort, calme, fuyant. Canaliser et évacuer sa propre agressivité, son attitude, sa relation relationnel, sa capacité d'adaptation... ;
- ◆ Notion de communication verbale/ non verbale ;
- ◆ Les outils et méthodes pour faire face à la situation à risque.

#### Séquence 3 : Anticiper et gérer ces situations agressives : En tant que victime, en tant que témoin, en tant que responsable ... ?

- ◆ Le « code de bonne conduite » : les bonnes attitudes à adopter, les comportements, comment se préserver ? ;
- ◆ Apprendre à prévenir et à gérer les situations conflictuelles ;
- ◆ Et après ? Parler, communiquer avec qui ? Pourquoi faire remonter les situations difficiles à son responsable.

### OBJECTIFS

- Identifier les différents risques d'agression et de violence extérieure ;
- Reconnaître les différents facteurs de risques de conflits ;
- Connaître les conséquences possibles en cas d'agression physique ou verbale ;
- Mobiliser les ressources en interne et en externe pour prendre en charge les agents victimes d'agression ;
- Appréhender les différentes mesures de prévention possibles ;
- Être capable de mettre en place différentes mesures de prévention au quotidien.

### PUBLIC

- Cette formation s'adresse au personnel en contact (direct ou indirect) avec du public, de la clientèle...

### DURÉE ET LIEU

- 1 journée pour 8 à 10 participants sur votre site, adaptable à vos besoins.

### MÉTHODE ET OUTILS

- Apports théoriques : présentation PowerPoint, flyer, vidéo ;
- Nombreux échanges, questions-réponses, tours de table ;
- Réalisation, par les stagiaires, de cas pratiques en rapport avec les thématiques théoriques abordées, mises en situation. ;
- Des documents sur les thématiques de la formation pourront être remis aux stagiaires ;
- Une attestation de formation vous sera transmise pour être remise à chaque stagiaire.