

## Se sensibiliser au risque Agression

### PROGRAMME

#### Séquence 1 : Généralités et définitions

- Les cas d'agressions (violences au travail) externes/internes :
  - Incivilités
  - Agressions verbales et physiques
  - Vandalismes.

#### Séquence 2 : Comprendre l'agressivité :

- Sa nature
- Ses causes
- Ses éléments déclencheurs
- Comprendre la différence entre agressivité et violence
- Identifier les déclencheurs de l'agressivité et les signes avant-coureurs
- Prendre conscience de l'impact du non-verbal.

#### Séquence 3 : Les différents types de réactions en cas de stress

- Comment gérer son stress
- Les conséquences du stress :
  - Physiques
  - Psychologiques
  - Comportementales
  - Cognitives.

#### Séquence 4 : Les outils de la communication positive

- Utiliser la communication pour comprendre l'autre
- L'assertivité comme ressource
- Adopter la bonne attitude pour transmettre un message clair

### OBJECTIFS

- Reconnaître l'agression
- Savoir communiquer lors d'une agression
- Prévenir le risque

### PUBLIC

- Cette formation s'adresse à tous vos collaborateurs.

### DURÉE ET LIEU

- Cette formation peut être dispensée en distanciel ou en présentiel.
- Session de 03h30 à 1 journée selon le programme choisi.
- Groupe de 5 à 10 personnes.

### MÉTHODE

- Apports théoriques : présentation PowerPoint ;
- Mise en situation avec exercices et cas pratiques adaptés ;
- Échanges, questions-réponses.