

PRÉVENTION DES RISQUES D'AGRESSION/ VIOLENCE EXTÉRIURE

PRÉ REQUIS



- Maîtriser la langue française.

PROGRAMME



Introduction / Accueil

Partie 1 : Caractériser les différents risques

- Se situer dans son environnement professionnel, son poste, les compétences attendues ;
- Détailler les typologies de risques liés au poste :
 - La charge mentale
 - L'agression verbale, physique
 - Les violences extérieures (au travail, la vie courante, ...).

Partie 2 : se connaître en tant qu'individu

- Sa personnalité, son caractère face au risques d'agression ;
- Sa communication verbale, non verbale ;
- Les outils/méthodes pour faire face à une situation à risque ;

Partie 3 : anticiper et gérer ces situations d'agressivité en tant que : victime, témoin, responsable

- Le code de bonne conduite : les attitudes à adopter, les comportements, les propos pour se préserver ;
- Et après ? Avec qui parler communiquer ? Les raisons de faire remonter les situations difficiles à son responsable.

OBJECTIFS



- Détecter les différents risques d'agression/de violence extérieure.
- Reconnaître les facteurs de risques de conflit.
- Connaître les possibles conséquences des agressions physiques ou verbales.
- Appréhender les différentes mesures de prévention possibles et les mettre en œuvre au quotidien.
- Mobiliser les ressources en interne et en externe pour prendre en charge les victimes d'agression.

PUBLIC



- Personnel au contact (direct ou indirect) du public.

DURÉE ET LIEU



- **En présentiel**, dans vos locaux ou **en distanciel**.
- **1 jour**.

MÉTHODES / ÉVALUATION DES COMPÉTENCES



- Apports théoriques : ppt, vidéo, support papier ;
- Questions / réponses , échanges ;
- Mises en situation ;
- Cas concret ;
- Une attestation de formation sera transmise par le CERFOS à l'employeur.

TARIF



- Nous consulter.