

SENSIBILISATION AU RISQUE D'AGRESSION

PRÉ REQUIS



- Maîtriser la langue française.

PROGRAMME



Introduction / Accueil

Partie 1 : Généralités et définitions

- Les cas d'agressions (violences au travail) externes/ internes : incivilités , agressions verbales et physiques, vandalisme.

Partie 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.

Partie 3 : Les différents types de réactions de stress

- Comment gérer son stress
- Les conséquences du stress : physiques, psychologiques, comportementales, cognitives.

Partie 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

Partie 5 : Cas concrets, mises en situation

OBJECTIFS



- Prévenir le risque d'agression.
- Reconnaître le type d'agression.
- Gérer la communication lors d'une agression.

PUBLIC



- L'ensemble du personnel de votre établissement.

DURÉE ET LIEU



- **En présentiel**, dans vos locaux ; **Distanciel**.
- **1/2 journée à 1 jour (selon programme choisi).**

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.