



PRÉVENTION DES RISQUES D'AGRESSION ET DE VIOLENCES EXTÉRIURES

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 :
 - o « Charge mentale »
 - o Risques d'agression (physique, verbale, etc...)
 - o 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'individus 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, mon attitude, mon relation relationnel, ma capacité d'adaptation...
- Notion de communication verbale/ non verbale
- Comment faire face à la situation à risque ? outils et méthodes

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 possible ;
- Être capable de mettre en place différentes mesures de prévention au quotidien

PUBLIC

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

DURÉE ET LIEU

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

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- 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.

A PROPOS DU CERFOS