



RISQUES PSYCHOSOCIAUX  
ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

## INCIVILITÉ ET AGRESSIVITÉ : COMMENT RÉAGIR ?



photo non contractuelle

MODULE DE FORMATION  
E-LEARNING

 **FICTIS**  
PREVENTION

## Généralités

---

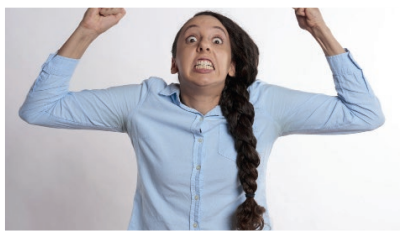
- **Support** : E-learning
- **Durée** : 20 minutes
- **Tarif** : Nous consulter

Plus d'informations au  
02.41.20.06.20

Incivilités, menaces, agressions, cambriolages... Dans les secteurs où les salariés sont en contact avec le public, les employeurs doivent évaluer de tels risques et anticiper des mesures à mettre en place en cas d'événement violent ou d'agression.

Ce module de formation, à destination de tout salarié en contact avec du public, permet :

- d'identifier les différentes formes d'agressivité ;
- d'adopter le langage corporel permettant de réduire l'agressivité ;
- de restaurer le dialogue en appliquant les techniques de la communication non violente.



## Public

---

Ce module s'adresse à tout salarié en contact avec du public souhaitant développer des comportements et attitudes permettant de réagir face à l'agressivité.

## Objectifs de la formation

---

À la suite de ce module, l'apprenant aura les principales clés pour :

- distinguer les différents niveaux d'agressivité ;
- d'identifier le type d'agressivité de l'interlocuteur et sa finalité ;
- de reconnaître les différentes stratégies mises en place face à une menace ;
- d'adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif ;
- de restaurer le dialogue en appliquant les techniques de la communication non violente.

# Contenu du module

## Partie 1 : Formation

### Introduction

Chapitre 1 : de l'incivilité à l'agression : définitions

Chapitre 2 : les éléments déclencheurs du conflit

Chapitre 3 : les réactions face à une agression

Chapitre 4 : les familles d'agressivité

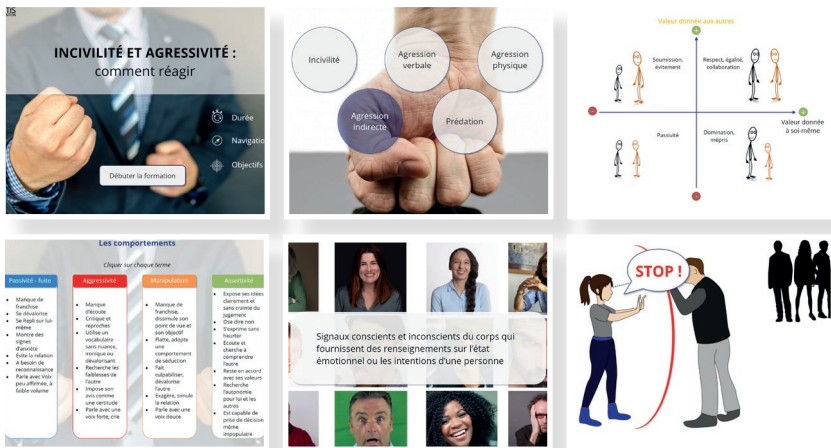
Chapitre 5 : réduire l'agressivité par le langage corporel

Chapitre 6 : adopter la bonne communication verbale

Chapitre 7 : restaurer le dialogue par la communication non violente

Chapitre 8 : que faire après une agression

Le module apporte des conseils simples et rapide à mettre en pratique



## Partie 2 : Évaluation (via QCM)

À l'issue de la formation, l'apprenant est évalué.

Ce module de formation est constitué d'animations multimédia : vidéo, photographies, 2D.

## Mode d'utilisation

---

Formez vos apprenants via une plateforme de formation à distance.

Ce module e-learning peut être :

- installé sur la plateforme e-learning mise à disposition par Fictis Prévention ;
- installé sur votre plateforme e-learning.

## Personnalisation du module

---

Ce module est personnalisable sur le fond et/ou sur la forme,

Nous pouvons intégrer :

- vos spécificités propres : établissement, risques, consignes... ;
- votre charte graphique.

## Produits connexes

---

**Ce produit existe aussi en clé USB.**

**Complétez votre formation avec les solutions pédagogiques DVD, clé USB, modules e-learning, simulateurs, serious game sur les thèmes suivants :**

- Sécurité générale
- Management de la Sécurité
- Equilibre vie professionnelle - vie personnelle
- Risque incendie
- Troubles musculo-squelettiques
- Risque électrique
- Levage / Manutention / Machines
- Risque routier
- Risque chimique / CMR / Amiante
- Risques psychosociaux et qualité de vie au travail
- Risque biologique
- Développement durable
- Sûreté