



RISQUES PSYCHOSOCIAUX
ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

INCIVILITÉ ET AGRESSIVITÉ : COMMENT RÉAGIR ?



photo non contractuelle

SUPPORT DE FORMATION
CLÉ USB

 **FICTIS**
PREVENTION

- **Support** : Clé USB
- **Durée** : 25 minutes
- **Tarif** : Nous consulter
- **Année** : 2021

Plus d'informations au
02.41.20.06.20

Généralités

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 support 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 l'issue de la formation, l'apprenant sera, notamment, capable de :
- 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 de la Clé USB

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.

Cliquer sur chaque terme			
Passivité - furtif <ul style="list-style-type: none">Manque de franchiseSe dévotionneSe Regle sur lui-mêmeMontre des signes d'avaloirPeut le saisirA besoin de reconnaissanceParle avec voix peu affirmée, à faible volume	Aggressivité <ul style="list-style-type: none">Manque d'écouteCritique et reprochesUtilise un vocabulaire sans nuance, insultantRecherche les faiblesses de l'autreImpose son avis comme une véritéParle avec une voix forte, one	Manipulation <ul style="list-style-type: none">Manque de franchisedistourne son avis de ce qu'il son objectifPeut adopter un comportement de séductionParleRecherche les collaborateurs, manipulateurPeutEngage, séduit la personneParle avec une voix douce	Assertivité <ul style="list-style-type: none">Expose ses idées clairement et sans crainte de jugementDie dire nonExperte sans haineurÉcoute et cherche à comprendre l'autreMetre en accord avec ses valeursRecherche l'autonomie pour lui et les autresEst capable de prise de décision même impopulaire

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

- Session individuelle : autoformation et sensibilisation du personnel sur ordinateur ;
- Session collective : support pour animer les formations collectives en formation traditionnelle.

Personnalisation du module

Cette Clé USB 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 format e-learning.

Nos autres thèmes :

- 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