

PRÉVENTION ET GESTION DES AGRESSIONS EN FACE A FACE

CENTRE PRÉVENTION

Déclaration d'activité enregistrée :
- sous le n°24.45.01949.45
- auprès du Préfet de la Région Centre

☎ 06.71.00.71.95

✉ centre.prevention@free.fr

Public concerné : personnel en contact direct et de visu avec un client, du public, ...

OBJECTIFS

A l'issue du stage, le participant est capable :

- D'**identifier les situations à risques** dans la relation de face à face
- D'**évaluer les différentes formes d'agressions** et leurs manifestations
- De **mettre en œuvre des actions** préventives et/ou correctrices afin :
 - de prendre du recul et de relativiser
 - d'éviter la dégradation d'une situation
 - de mettre fin et/ou de se retirer d'une situation délicate
- D'**obtenir l'assistance de personnes** compétentes en la matière

PROGRAMME

- **Définitions et typologies des violences au travail** (agressions, incivilités, stress, ...)
- **Les situations propices aux violences** (côté agresseur et agressé) **et les facteurs de stress** (professionnels et caractéristiques individuelles)
- **Les mécanismes des agressions** (escalade de la violence, la co-responsabilité dans certains situations, la peur de l'agression + stress = catalyseur de violence, les déformations du langage) **et du stress** (approche systémique au travail, Syndrome Général d'Adaptation)
- **Les manifestations physiologiques, comportementales et psychologiques des violences au travail + relation avec le stress** (confusion mentale, stress post-traumatique)
- **Techniques de communication afin :**
 - ☯ **d'adapter son langage** (distinction fait / opinion - jugement - ressenti, le cadre de référence, le questionnement, ...)
 - ☯ **de modifier son comportement** (l'écoute active, la posture, la gestuelle, la sphère d'intimité, ...)
 - ☯ **d'apporter des réponses aux agressivités** (acceptables ou non)
- **Exercices de gestion des émotions / relaxation, à partir des canaux de ressources** (respiration, détente musculaire, pensée / imagerie mentale, domaine sensoriel)
- **Obligations et responsabilités dans le domaine des risques psychosociaux**
- **Le droit d'alerte et de retrait**
- **Les recours envisageables** (internes et externes à l'Entreprise)

Durée : de 2 à 3 jours (en fonction des exercices réalisés)

Moyens pédagogiques :

- Travail en groupe / sous-groupes
- Travail de réflexion personnelle
- Exercices pratiques
- Mises en situation
- Utilisation de films pédagogiques
- Documents de travail et de synthèse