

GÉRER L'AGRESSIVITÉ

Savoir garder son calme et rester professionnel

25 et 26 MAI 2023

Les entreprises sont de plus en plus confrontées à des comportements agressifs de la part du public, des usagers ou des clients. L'employeur doit protéger la santé et la sécurité des salariés et prévenir les actes de violence verbale ou physique.

OBJECTIFS

Anticiper les situations à risque
Identifier les signaux annonciateurs d'agressivité
Connaître ses réactions en situation d'agression
Savoir réagir à une situation d'agressivité
Désamorcer précocement un comportement agressif
Gérer le stress et les émotions

PROGRAMME

Tour de table

Présentation de la formation
Recueil des attentes des stagiaires

Cadre réglementaire et état des lieux en France

Les comportements agressifs : de l'incivilité à l'agression physique
Les causes des comportements agressifs

Audit des mesures de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) de la violence présentes dans l'entreprise

Au niveau technique, organisationnel et humain

Travail à partir des situations vécues par les stagiaires

Identification des comportements et méthodes mises en œuvre pour y faire face
Identification des savoir-faire nouveaux

Anticiper

Les situations d'agressivité
Les comportements qui favorisent l'agressivité

Méthodes de maîtrise de soi

Gestion du stress et des émotions

Techniques physiologiques
Techniques cognitives
Techniques émotionnelles

Méthodes de communication : Non-verbale, écoute active, reformulation, synchronisation, DESC, communication non violente, attitudes favorisant le dialogue, la centration sur les faits

Affirmation de soi : tester ses capacités d'affirmation de soi, de désamorçage d'agressivité

Capitaliser après l'agression

La prise en charge des salariés victimes d'agression
Déclaration d'accident du travail, le dépôt de plainte
Le suivi médical et psychologique

Animé par Laurent Samson

Psychosociologue, consultant-formateur en gestion des risques depuis 30 ans. Spécialiste RSP et Facteurs humains.



PUBLIC : Toute personne confrontée à de l'agressivité ou des comportements difficiles.

CONTACT

Alexandre PACIFICO
05 56 70 84 00 - a.pacifico@ceca.asso.fr
Ludivine GOFFINET
07 82 59 51 16 - l.goffinet@ceca.asso.fr

TARIFS

1490 €HT
Membre CECA : 1390 €HT
Déjeuners inclus

PRATIQUE

LIEU
CECA - Saint-Aubin-de-Médoc
HORAIRES
9h00 - 17h30