

GESTION DES CONFLITS ET RISQUES D'AGRESSION

Salariés en relation avec le public ou potentiellement exposés à des violences physiques ou morales

COMPETENCES VISEES

- Permettre au participant d'adapter son comportement face à une situation de conflit ou à un agresseur afin d'assurer au mieux sa propre sécurité et celle de son entourage

Accueil et présentation de la formation

- Notions de communication
- Professions à risque et facteurs de risques
- Typologie des agressions, atteintes physiques et psychiques
- Comportement à adopter en prévention du risque agression
- La prévention du risque agression
- Gestion du stress post-traumatique
- Réglementation (légitime défense, Code du travail), Vidéo.
- Mise en situation

Débriefing et bilan de la formation

Public

Tout public

Pré requis

Savoir lire et écrire la langue française

Durée

1 jour

Suggestion de compléments

Sauveteur secouriste du travail
Risques malveillance

Les + pédagogiques

Jeux de rôles
Quizz
Évaluation à chaud

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com