



## Incivilité et Agressivité : Comment réagir ? - E-learning

 Blended (ou mixte)

**PUBLIC**

 30 mn

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.

 1 personnes max

**LIEU**

 Nous contacter

En distanciel

**PROFIL DU FORMATEUR**

Plateforme de formation à distance.

**PRE-REQUIS PEDAGOGIQUES**

Aucun pré-requis spécifique.

Cette formation est ouverte à tous les salariés intéressés par le bien-être au travail.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Dans les secteurs en contact avec le public, les employeurs doivent évaluer les risques d'incivilités, menaces, ou agressions et prévoir des mesures en cas d'événement violent.

Ce module, destiné à tous les salariés, permet :

- D'identifier les formes d'agressivité ;
- D'adopter un langage corporel pour apaiser les tensions ;
- De restaurer le dialogue grâce à la communication non violente.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

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

## MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Ce module e-learning est constitué d'animations multimédia : vidéo, photographies, 2D/3D.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

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

L'analyse des résultats obtenus permet, quand il y a lieu, de mettre en place les mesures correctives adaptées.

## →] MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique permettra :

- D'analyser les besoins et d'ajuster le contenu aux profils et situations des stagiaires.
- De vérifier les prérequis.
- D'identifier les situations de handicap nécessitant des adaptations.

Dates et horaires des prochaines sessions : Nous contacter

## →] ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la réglementation (loi du 11 Février 2005 et Articles D.5211-1 et suivants du code du travail), SécuPFormations s'engage à répondre aux besoins particuliers des stagiaires en situation de handicap en proposant des aménagements en termes de durée, rythme, méthodes et supports pédagogiques...).

Le cas échéant, l'organisme de formation pourra mobiliser des compétences externes (Centre de Ressources Formation Handicap, P.A.S AGEFIPH-FIPHFP) et les ressources AD HOC (ACCEA, EPATECH,..) pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.

## CONTACT

### SécuPFormations

#### Sonia PERRU

Directrice

soniperru@secupformations.com

06.25.54.51.47

Version

27/09/2024