



CAPICONSULT

Vos risques professionnels sous contrôle



GESTION DES INCIVILITÉS ET DES AGRESSIONS VERBALES ET/OU PHYSIQUES

OBJECTIF

- Permettre aux participants de renforcer leurs compétences pour faire face des situations d'incivilités, de menaces, ou d'agressions, de manière professionnelle, sereine et sécurisée.

COMPETENCES VISÉES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les mécanismes des incivilités et des agressions
- Communiquer de manière adaptée pour apaiser les tensions
- S'approprier les techniques de désescalade et de gestion des conflits
- Mettre en place des stratégies de prévention et d'anticipation des situations à risque
- Renforcer la sécurité individuelle et collective
- Analyser et formaliser les incidents pour faire évoluer les pratiques

PROGRAMME

1. Identifier les comportements à risque et les facteurs déclencheurs

- Comprendre les mécanismes des incivilités et agressions.
- Repérer les signes avant-coureurs et les contextes propices aux tensions.

2. Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer les tensions

- Savoir écouter activement et utiliser le langage corporel à bon escient.
- Appliquer les principes de la communication non violente pour apaiser.

3. Gérer les conflits et pratiquer la désescalade

- Intervenir efficacement en situation tendue sans aggraver la confrontation.
- Utiliser des techniques concrètes pour désamorcer une crise.

4. Prévenir les situations à risque par une approche proactive

- Élaborer des stratégies de prévention adaptées au contexte professionnel.
- Mettre en place des protocoles simples pour anticiper et réagir.

5. Protéger sa sécurité et préserver sa santé mentale

- Adopter des réflexes de protection individuelle et collective.
- Reconnaître et limiter l'exposition aux risques psychosociaux liés aux agressions répétées.

Moyens pédagogiques

Exposés, visionnage de films, exercices à partir de cas concrets et pratiques, mises en situation.
Consultant expert en sûreté et gestion des conflits

Durée / Nombre de stagiaires

1 jour soit 07h00
4 à 12 stagiaires

Public concerné

Tous

Pré requis

Pas de pré requis

Dates, lieu, tarif

Sur convention

Délai d'accès

3 mois sous réserve de disponibilité du client

Document délivré en fin de formation

Remise d'une attestation de formation attestant l'acquisition des compétences attendues.

Evaluation des connaissances acquises

Quizz

Modalités d'accès handicap

Si la formation se déroule dans les locaux mis à disposition par CAPICONSULT, elle pourra être rendue accessible aux personnes en situation de handicap. Capiconsult prendra les dispositions en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire afin d'adapter les modalités pédagogiques.