

Gestion de l'agressivité et de la violence au travail

Référence :
SUR003

Catégories :
SURETE

LANGUE(S) :



FR

DURÉE :

1 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

GRCC

OBJECTIFS

Acquérir une meilleure connaissance des phénomènes d'agressivité et de violence afin d'être mieux préparé à les gérer et à les prévenir.

Personnes concernées :

Toute personne pouvant être en contact avec un public potentiellement agressif (aide-soignantes, services à domicile, personnel hospitalier, policiers, huissiers, commerçants, agents de gardiennage ...)

CONTENU

1. L'agressivité et la violence : définition et théories
2. Avant l'agressivité : le conflit
3. Comprendre l'agressivité
4. Approche de la situation de crise
5. Gérer l'agressivité - techniques d'intervention
6. Stratégies de protection au bureau / en visite
7. Gérer l'après-agression, victimisation

PÉDAGOGIE

Alternance de théorie, d'exercices et de mises en situation.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires.

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise