

Gestion de l'agressivité et de la violence au travail

REFERENCE: SUR003

Formateur: GRCC

1.0 Jour(s)



Description

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

Objectifs

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

Public cible

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

Contenu

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

Pédagogie

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

Indications

Pas de prérequis nécessaires