

# FORMATION QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

## RPS - Identifier et gérer l'agressivité et les incivilités

### 4 demi-journées - Distanciel

*A l'issue de la formation, les participants auront eu un entraînement actif et auront acquis une certaine prise de distance, des repères et outils pour mieux appréhender les situations d'agressivité et d'incivilités.*

**Référence** : QVT-RPS-AI-4DJ-D

**Durée** : 14h (2j) **Modalité** : Formation à distance

**Tarif** : nous consulter

**Délai d'accès** : nous consulter

**Effectif maximal** : 6 participants

### Profil des apprenant(e)s

- Tout secteur d'activité
- Tout collaborateur travaillant en contact avec du public
- Formation & handicap : contacter notre référent handicap PREVAT pour les modalités d'adaptation du parcours de formation

### Prérequis

- **Aucun**

### Objectifs pédagogiques

- Savoir faire face à l'agressivité du public ou des collègues de travail
- Mieux connaître ses réactions pour mieux les anticiper
- Savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer en fonction des situations



**SARL PREVAT** - Siège social : 53 Rue de la Paix TROYES 10000

**Agence de LYON** : 713 grande rue 01700 MIRIBEL - **Agence de TROYES** : 9 rue Gustave EIFFEL 10000 TROYES - [www.prevat.fr](http://www.prevat.fr) - [contact@prevat.fr](mailto:contact@prevat.fr) - 04 78 59 06 38

Numéro SIRET: 842 476 400 00010 - Code APE : 8559A - TVA Intracommunautaire : FR 25 842476400 - N° d'immatriculation au RCS de TROYES : 842 476 400

Numéro de déclaration d'activité : 44100095510 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) - N° habilitation SST INRS : 1459062/2019/SST-01/O/09

V21-02-1

## Contenu de la formation

- COMPRENDRE LES MECANISMES MIS EN JEU DANS L'AGRESSIVITE ET LA VIOLENCE :
  - Distinguer incivilités, agressivité et violence et les différentes situations s'y apportant
  - Identifier les sources de l'agressivité
  - Mieux connaître ses réactions face à ces phénomènes pour mieux réagir
  - Savoir analyser les situations d'agressivité (approche systématique, triangle de Karpman : victime - persécuteur - sauveur)
  
- EXPLORER LES DIFFERENTS MOYENS DE GERER LES INCIVILITES ET L'AGRESSIVITE :
  - Détecter les signes verbaux, non-verbaux et para-verbaux pour mieux anticiper ces situations
  - Adopter l'attitude d'écoute et le comportement approprié à chaque situation
  - Apprendre à se positionner de manière assertive face à une personne potentiellement agressive
  - Identifier les pratiques de désamorçage
  - Connaître le cadre juridique, les droits et les devoirs de chacun

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Intervenant(e) spécialisé(e) dans la thématique

### Moyens pédagogiques et techniques

- **Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Exemples vécus par les participants**
- **LOGISTIQUE : Nécessité de transmettre adresse mail de chaque participant (informations non stockées après la session de formation selon RGPD)**
- **LOGISTIQUE : Matériel audio & vidéo permettant la visio-conférence (des tests individuels seront réalisés si besoin entre PREVAT et chaque participant, sur RDV avant la session de formation, pour vérifier fonctionnalités & stabilité de l'outil de formation à distance)**
- **Avoir une bonne compréhension orale et écrite de la langue française (si besoin, interprète possible sur demande / devis)**

### Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence / Formulaire individuel d'évaluation de fin de formation / Attestation de fin de formation / Mise à disposition mémo apprenant en ligne
- Questions orales ou écrites / Mises en situation



**SARL PREVAT** - Siège social : 53 Rue de la Paix TROYES 10000

Agence de **LYON** : 713 grande rue 01700 MIRIBEL - Agence de **TROYES** : 9 rue Gustave EIFFEL 10000 TROYES - [www.prevat.fr](http://www.prevat.fr) - contact@prevat.fr - 04 78 59 06 38

Numéro SIRET: 842 476 400 00010 - Code APE : 8559A - TVA Intracommunautaire : FR 25 842476400 - N° d'immatriculation au RCS de TROYES : 842 476 400

Numéro de déclaration d'activité : 44100095510 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) - N° habilitation SST INRS : 1459062/2019/SST-01/O/09

V21-02-1