



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Identifier les incivilités et les agressions

Réf. : FAFPFIE2302

Public

- Tout salarié confronté à des situations inciviles et/ou violentes

Prérequis

- Être confronté, dans son activité professionnelle, à des relations conflictuelles et/ou de tension

Objectifs pédagogiques

- Avoir des outils et des moyens de détection et évaluation

Bénéfices attendus

- Prévenir les situations à risque
- Identifier les types d'agression

Programme

Etat des lieux des situations de violence au travail

- Situations difficiles et à risque
- Types d'attaques
- Motifs
- Fréquence

La diversité des formes d'attaques

- Définitions : incivilité, violence au travail, incident violent
- Caractéristiques des formes d'agression
- Degrés de gravité des actes (code pénal, aspects législatifs)
- Conséquences pour la santé et le travail

Le mécanisme de la violence

- Les signes précurseurs
- Les facteurs déclencheurs
- Les étapes du processus biologique
- Réactions immédiates

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (exercices de positionnement et de validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation à distance via Teams, en groupe (2 à 6 personnes)
- Durée : 1 jour
- Heures : 3 heures
- Date : 8 juin 2023
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

Une pédagogie active, pratique et participative qui s'appuie sur l'expérience, La pratique et le vécu des participants (adaptation au contexte professionnel)

- Etat des lieux des situations
- Echanges, partage d'expériences et de ressentis
- Débats dirigés par la formatrice
- Temps de réflexion individuels et en sous-groupes
- Apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Ateliers de résolutions de situations d'accueil
- Synthèse des points à retenir
- Conseils au cas par cas

Délais d'accès à la prestation

- Pour les demandes, **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 310,00 € par personne