

Incivilité et agressivité : comment réagir

MODULE DE FORMATION EN E-LEARNING

Public

Cette formation s'adresse à tout salarié en contact avec du public souhaitant développer des comportements et attitudes permettant de réagir face à l'agressivité.

Prérequis

- Ordinateur / tablette / smartphone
- Navigateur Internet (Windows/Mac)
- Nos modules sont développés en HTML5. Mise à disposition sur demande d'une version Flash. (Technologie non maintenue par les navigateurs récents.)

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, l'apprenant aura les principales clés pour :

- distinguer les différents niveaux d'agressivité ;
- d'identifier le type d'agressivité de l'interlocuteur et sa finalité ;
- de reconnaître les différentes stratégies mises en place face à une menace ;
- d'adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif ;
- de restaurer le dialogue en appliquant les techniques de la communication non violente.

Média

Ce module est constitué d'animations multimédia : vidéo, 2D / 3D, photographies.

Durée : 20 minutes

Tarif : nous consulter*

Généralités

Incivilités, menaces, agressions, cambriolages...

Dans les secteurs où les salariés sont en contact avec le public, les employeurs doivent évaluer de tels risques et anticiper des mesures à mettre en place en cas d'événement violent ou d'agression.

Ce module de formation, à destination de tout salarié en contact avec du public, permet d'identifier les différentes formes d'agressivité, d'adopter le langage corporel permettant de réduire l'agressivité, de restaurer le dialogue en appliquant les techniques de la communication non violente.

Ce module est sous-titré pour les sourds et malentendants



Contenu du Module

Partie 1 : Formation

- Chapitre 1 : de l'incivilité à l'agression : définitions
- Chapitre 2 : les éléments déclencheurs du conflit
- Chapitre 3 : les réactions face à une agression
- Chapitre 4 : les familles d'agressivité
- Chapitre 5 : réduire l'agressivité par le langage corporel
- Chapitre 6 : adopter la bonne communication verbale
- Chapitre 7 : restaurer le dialogue par la communication non violente
- Chapitre 8 : que faire après une agression

Partie 2 : Évaluation

A l'issue de chaque chapitre, la formation est complétée par une synthèse de l'essentiel à retenir. Ensuite l'apprenant est évalué.

Dispositif de suivi de l'exécution des résultats

- Évaluation notée des résultats de la formation
- Évaluation de satisfaction de la formation
- Attestation de formation si les compétences sont validées.