



Violence externes

- Agir face aux comportements déstabilisants



Public

Tout collaborateur exposé aux tensions avec le public (accueil, relation client, terrain), ainsi qu'aux managers de proximité et préventeurs



Durée

14 heures
2 journées ou 4 demi-journées
selon les besoins



Format

Présentiel (dans vos locaux ou dans les nôtres) ou distanciel



Prérequis

Aucun prérequis
Être en contact avec un public externe ou accompagner des personnes sur ces postes est toutefois recommandé.



Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Définir les notions d'agressivité et de violence,
- Identifier les situations à risques en repérant les premiers signaux d'alerte,
- Adapter sa posture professionnelle pour désamorcer les situations de tension.



Contenu

Comprendre et repérer les situations à risque

- Définir et différencier les notions d'incivilités, de conflits, d'agressivité et de violence
- Identifier les sources de l'agressivité (mécanismes de la frustration, peur, souffrance psychologique, etc.)
- Repérer les signaux d'alerte avant-coureurs (indicateurs verbaux, corporels et comportementaux)
- Évaluer l'impact des violences externes sur soi et sur le collectif de travail

Désamorcer les situations de tension

- Adapter sa posture relationnelle et appliquer les techniques d'écoute et de communication selon l'attitude de l'interlocuteur
- Établir un échange sécurisé, désamorcer la situation et orienter vers les relais adaptés si nécessaire
- Appliquer les mesures de prévention de l'entreprise, évacuer la tension immédiate, assurer la traçabilité de l'incident et mobiliser le soutien de proximité



contact@entresensconseil.com
05 61 25 15 57

→ Modalités spécifiques

Méthodes pédagogiques et moyens mobilisés

Alternance d'apports théoriques et pratiques par le biais d'échanges, d'exercices et d'analyse.

- Apports théoriques
- Intervention de Psychologues Sociales du Travail et des Organisations
- Temps d'échanges du groupe, discussions
- Exercices pratiques, mises en situation, études de cas concrets, jeux de rôles
- Support numérique (remis à la fin de la formation)

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation, auto-positionnement
- Quiz final, voire intermédiaires

Cette formation est non certifiante.

Une attestation de fin de formation individuelle ainsi qu'un certificat de réalisation seront transmis.

Une évaluation en fin de session sera proposée afin de mesurer la satisfaction et de recueillir les appréciations de chaque stagiaire.

Assistance technique

- Assistance technique et pédagogique : Pour toute question relative aux supports de cours ou aux outils, une assistance est disponible par email à juliette.conoir@entresensconseil.com
- Accessibilité handicap : Nos parcours font l'objet d'une étude de faisabilité pour répondre à des besoins spécifiques. Pour toute demande d'aménagement, contactez notre référente handicap : jessica.coridun@entresensconseil.com

Tarif

A partir de 700 Euros HT / jour

Les tarifs indiqués sont susceptibles de varier en fonction du nombre de participants, du contenu personnalisé de la formation, de la durée, de la localisation de l'intervention et des éventuels frais de déplacement. Un devis détaillé et adapté à vos besoins sera établi sur demande.

Modalités d'accès

Inscription sur devis personnalisé. Les sessions sont planifiées d'un commun accord selon les disponibilités réciproques, avec un délai minimum d'accès de 15 jours après signature.



ENTRESENS
Conseil

Société d'Exercice Libéral à Responsabilité Limitée
de Psychologues au capital social de 600 Euros.
SIRET : 934 950 825 00018

11 rue du Rempart Saint-Étienne, 31000 Toulouse
05 61 25 15 57 - contact@entresensconseil.com