

## Un JOUR 7h en présentiel

Public visé : Personnel en contact avec le public pour la partie violence externe. Tout type de personnel.

Programme sur mesure selon les besoins.

Pas de prérequis

Coût : 1400 euros/jour en Intra-entreprise (Max 10 personnes)

500 euros/personne en Inter-entreprises en présentiel (minimum 6 personnes)

Modalité d'accès en groupes de stagiaires intra-entreprise :

Présentiel & Virtuel

Modalité d'accès en groupes de stagiaires inter-entreprise :

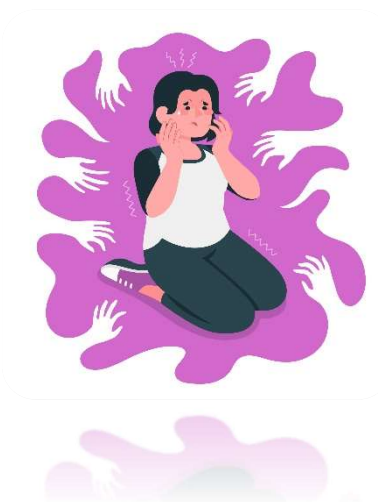
Présentiel & Virtuel

Délai d'accès : sur demande

## Prévenir et gérer les violences externes et internes

Les agressions dans le cadre du travail sont plus fréquentes qu'on ne l'imagine. Différents témoignages relatent des incidents très violents. Diverses professions sont à haut risque d'agression : (agent d'accueil, concierge, agent de la paix, agent des transports publics, agents d'inspection sur le terrain...). Ces situations engendrent de fortes émotions et un mal-être qui influe sur la qualité de vie au travail et la santé.

# Prévenir et gérer Les violences externes et internes



## Objectifs

- .Connaître** les postures, les attitudes, les bonnes pratiques qui permettent de prévenir et de gérer les violences externes et internes.
- .S'entraîner** à adopter les postures qui permettent de prévenir et de gérer les violences externes et internes.
- .Revoir** les procédures d'alertes et de secours lorsque l'on est témoin ou victime.
- .Connaître** les bonnes pratiques après l'agression et au quotidien.

Plus d'informations :

ACT-conseil

[celine.masay@outlook.com](mailto:celine.masay@outlook.com)

0677212088

<https://www.act-conseil.com>

# Prévenir et gérer Les violences externes et internes

## PROGRAMME

- Rappel des définitions et des impacts et enjeux liés aux violences (externes/internes)
- Rappel des bases de la communication (Filtres / Intention et perception / Cycle: émotion, pensées, comportements) et bases du conflit (escalade du conflit)
- Violences **externes** : En magistral et partage des pratiques et jeux de rôles

Les 1ers signes annonciateurs d'une agression

Les postures et attitudes pour prévenir les agressions - Les bonnes pratiques

Les postures et attitudes pendant l'agression - Les bonnes pratiques

Les procédures d'alertes et de secours (témoin/victime)

Après l'agression - Les bonnes pratiques

Les mauvaises pratiques qui favorisent l'escalade des violences externes

Exercices de "gymnastique" quotidienne pour exercer sa posture

- Violences **internes** : En magistral et partage des pratiques et jeux de rôles

Les procédures d'alertes et de secours (témoin/victime)

Les attitudes/postures pour prévenir l'escalade des violences, intimidations, incivilités

- Affirmation et CNV (assertivité)

- Jeux de rôles

Les étapes de la résolution d'un conflit

Les mauvaises pratiques qui favorisent l'escalade des violences internes

# Prévenir et gérer Les violences externes et internes

## Supports communiqués

Le support pédagogique qui constitue le **Livret pédagogique** est remis à chaque participant en version numérique. Ce support reprend les principaux items de la formation.

## Informations

Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Afin d'organiser votre venue dans les meilleures conditions, et de nous assurer que la formation pourra être adaptée à vos besoins spécifiques, nous vous invitons à vous faire connaître auprès de Céline Masay pour ACT Conseil au 0677212088 ou par mail [celine.masay@outlook.com](mailto:celine.masay@outlook.com)

## Moyen d'encadrement

Céline Masay représentante de Act Conseil, a été manager dans l'industrie pendant 20 ans. Maître praticienne en Programmation Neurolinguistique, Coach professionnelle et formée à l'approche systémique. Céline Masay formée à la formation et formatrice interne dans plusieurs entreprises, animera cette formation.

## Méthodes pédagogiques

La méthode est **dynamique** : Mise en situation, jeux de rôle, vidéo.

La formation est basée sur des échanges et des questionnements, afin de garantir l'adaptation au contexte et aux besoins et favoriser l'engagement des stagiaires.

## Evaluation

L'évaluation est réalisée à la fin de la journée.

Programme – JANVIER 2024

Indicateur de satisfaction de cette formation:  
*En cours*

Nombre de participants depuis la création: *En cours*

Plus d'informations :

ACT Conseil

[celine.masay@outlook.com](mailto:celine.masay@outlook.com)

0677212088

<https://www.act-conseil.com>