

# DEVELOPPER SES CAPACITES A FAIRE FACE AUX RISQUES D'AGRESSIONS

NOUVEAUTE

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Adopter** les réactions appropriées face à l'incivilité ou l'agression
- **Évaluer** les différents niveaux d'agressivité et signaux d'alerte
- **Désamorcer** les tensions vers le rétablissement du dialogue
- **Engager** les comportements protecteurs face aux conflits

## PROGRAMME

### Matinée – Comprendre les rapports sociaux en tension

1. La violence naturelle dans la culture sociale :
  - Éléments historiques et culturels ;
  - Les composantes innées en tension chez l'individu ;
  - Les crises sociétales comme catalyseurs de violence.
2. Détecter les signes en amont pour mieux prévenir le conflit :
  - Identifier les émotions et les comprendre ;
  - Repérer les signaux non-verbaux avant-coureurs.
3. Connaître ses ressources et vulnérabilités en situation de tensions :
  - Auto-diagnostiquer sa résilience ;
  - Mises en situations de tensions.

### Après-midi – Adopter les techniques de protections

4. Anticiper et désamorcer le conflit : Adapter son comportement et sa communication
5. Faire face au conflit : Assurer sa sécurité
6. Gérer l'après conflit : Revenir à un seuil émotionnel de base

## EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances, des compétences et l'atteinte des objectifs.

Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 15 15  
[formation.sofaxis@relyens.eu](mailto:formation.sofaxis@relyens.eu) – [www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)

**Adresse postale :** CS 80006 - 18020 Bourges Cedex  
**Siège social :** Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges  
Enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 000814 - [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24180125318  
auprès du préfet de région de CENTRE-VAL DE LOIRE

 ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Les intervenants certifiés dans ce domaine sont des spécialistes et expérimentés (lire l'avis) et leur mission est de vous aider à atteindre vos objectifs. Ils ne sont pas responsables des dommages découlant des actions entreprises au sein de votre entreprise.

## Référence formation : OV11



Dates sur demande



1 jour (09h00-17h00)

### Modalité d'intervention



Intra Devis sur demande

## VOUS ÊTES

Agent d'accueil ou en contact régulier avec du public

## PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## INTERVENANT

Formation animée par un(e) Consultant(e) spécialisé(e) en gestion du stress.

## METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.

Etudes de cas pratiques pour s'exercer à l'analyse des risques.

## LES PLUS

Des mises en situations concrètes

Des retours d'expériences pratico-pratiques



**sofaxis**  
L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens