

Les conditions d'exercice des professionnels ayant une activité en relation avec une clientèle ou des usagers, peuvent, quelques fois être difficiles. Cette pénibilité s'exprime au travers des agressions verbales ou physiques de personnes. Ces violences peuvent générer un sentiment d'insécurité et représenter un risque professionnel.

Cette formation permet aux professionnels d'être capables de gérer ces situations, d'être moins isolés face à cette problématique et de développer le travail d'équipe



Public visé:

Professionnels recevant du public ou accompagnant des personnes fragilisées ou en difficulté.
Personnel d'encadrement, Personnel en poste d'accueil

Pré-requis :

Aucun

Objectifs de la formation:

- Acquérir les compétences pour faire face à la violence des personnes reçues ou accueillies
Comprendre l'impact des actes d'agressivité, voire de violence, auprès des victimes directes et indirectes.
- Renforcer ou développer les moyens positifs et outils déjà mis en place

Axes du programme:

- Identifier les différentes formes d'agressivité ou de violences ainsi que les méthodes de gestion possibles
- Savoir identifier les situations favorisant le phénomène
- Gérer ses émotions et adapter son comportement

Méthodes / Supports:

L'action s'appuie sur une démarche participative et l'expression du vécu des stagiaires

Apports théoriques, échange en groupe

Etude de cas, exploration de situations vécues

Durée: 21 heures (3 jours) **Dates:** Nous contacter! **Nb mini participants:** 5

Equipe Pédagogique:

1 Formateur en communication et techniques professionnelles

Lieu: Site AVI CONSEIL

Validation: Attestation de formation



AVI Conseil

T. 0590 97 44 43 / P. 0690 09 97 22

Enregistré sous le n°95 97 01 776 97 auprès de la préfecture

