



# Gérer et prévenir l'agression

Savez-vous réagir face à l'agression ? Êtes-vous une tête brûlée ? Apprenez à gérer et prévenir l'agression au travail.



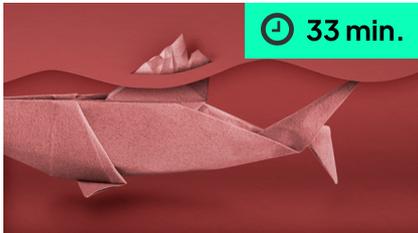
Cette formation est composée de plusieurs modules, regroupant chacun un nombre d'activités d'apprentissage. Apprenez quelque chose de nouveau en une minute chrono !



🕒 44 min.

## Module 1 - Qu'est-ce que...

Une agression peut prendre des dizaines de formes différentes.



🕒 33 min.

## Module 2 - De mal en pis

Pourquoi s'énerve-t-on et comment reconnaître un comportement agressif ?



🕒 47 min.

## Module 3 - Compter jusqu'à dix

Comment réagir face à un comportement agressif ?



🕒 52 min.

## Module 4 - La bienveillance, ça paie !

Que peut-on attendre de son employeur quant à l'agression au travail ?



🕒 61 min.

## Module 5 - Soupe au lait

Et si c'était vous l'agresseur ou la personne en colère ?

Objectifs d'apprentissage :

- Définir l'agression
- Découvrir les différents types d'agression

Objectifs d'apprentissage :

- Comprendre l'influence des gènes et de l'environnement sur l'agression
- Reconnaître les signes et les phases de l'agression

Objectifs d'apprentissage :

- Apprendre à gérer l'agression en ligne et au téléphone
- Apprendre à réagir comme un pro face à l'agression
- Prendre conscience de sa réaction instinctive à l'agression

Objectifs d'apprentissage :

- Comprendre les causes et les conséquences des agressions au travail
- Limiter le risque d'agression au travail
- Accompagner une victime après une agression

Objectifs d'apprentissage :

- Reconnaître les signaux d'alerte de l'agression
- Communiquer calmement

## 🏆 Test

C'est bon ? Faites le test !

Évaluez vos connaissances sur :

- Reconnaître et désamorcer l'agression
- Prévenir et gérer l'agression