



INCIVILITÉS AU TRAVAIL

Aider les salariés en contact avec du public à appréhender les situations d'incivilités au travail pour mieux s'en protéger



OBJECTIFS

- ↳ Identifier le risque lié aux incivilités au travail.
- ↳ Permettre de mieux appréhender les situations d'incivilités.
- ↳ Aider le professionnel à mieux se protéger et à développer ses facteurs de protection.



PROGRAMME

La sensibilisation se déroule en deux parties :

- ↳ **1^{ère} partie : Connaissance et analyse des situations d'incivilités**
 - Présentation des incivilités
 - Retours d'expériences
 - Origine des incivilités, causes et conséquences
- ↳ **2^{ème} partie : Prévention des incivilités au travail**
 - Techniques de communication
 - Estime de soi : se connaître et connaître les autres
 - Organisation et environnement de travail

LES +

- ↳ Sensibilisation basée sur la réflexion, l'échange et la discussion.
- ↳ Prise en compte des retours d'expériences.
- ↳ Sensibilisation organisée en entreprise ou dans nos locaux.



PUBLIC

Salariés en contact avec du public.

Salariés dits isolés : chauffeurs de taxi, aides à domicile, etc.

Salariés manipulant de l'argent.



DURÉE

Deux modules de 3 heures espacés d'une semaine environ.



INTERVENANTS

Conseillers en prévention des risques professionnels.

ÊTES-VOUS CONCERNÉ ?

Vos salariés sont régulièrement en contact avec du public et exposés à des impolitesse, des comportements déplacés, de l'agressivité verbale.



Pour tout renseignement, contacter Mme Koellsch par email ou par téléphone :

m.koellsch@santetravail-on.fr
02 33 76 63 49

Dates proposées sur l'année
inscription en ligne sur notre site
interne www.santetravail-on.fr