



INCIVILITÉS AU TRAVAIL

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

Atelier salariés

OBJECTIFS

- Identifier les différentes notions gravitant autour des incivilités et les risques qui y sont associés.
- Permettre de mieux appréhender les situations d'incivilités.
- Aider le professionnel à développer des facteurs de protection pour mieux s'en protéger.

PROGRAMME

L'atelier de prévention 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**
 - Organiser et aménager son environnement de travail
 - Utiliser des techniques de communication
 - Estime de soi : se connaître soi-même et connaître les autres

LES +

- Atelier basé sur la réflexion, l'échange et la discussion.
- Prise en compte des retours d'expériences.
- Atelier de prévention organisé 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 et psychologues.

Êtes-vous concerné ?

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



Dates et inscriptions sur notre site internet : www.santetravail-on.fr



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

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