Prévenir et gérer les situations d'agressivité et de violence

AGRESSION

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Prévenir les situations d'agressivité, savoir se protéger et adopter les comportements adaptés face à une situation de violence ou d'agression.

Public Visé

Tout salarié susceptible d'être confronté à des situations d'agressivité, de violence verbale ou physique dans le cadre de son activité professionnelle, notamment dans ses relations avec les clients, usagers ou partenaires.

Pré Requis

Savoir communiquer en langue française

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Identifier les facteurs déclencheurs et les signes précurseurs d'une situation d'agressivité.
Mettre en œuvre des techniques de prévention et de désamorçage des tensions.
Adopter un comportement adapté face à une situation dangereuse ou une agression.
Appliquer les conduites à tenir pendant et après un événement violent.

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et échanges à partir des expériences professionnelles des participants.
Expérimentation des techniques de prévention et de gestion des situations agressives par le biais de jeux de rôles et de mises en situation pratiques, suivis d'une analyse collective.

Parcours pédagogique

Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Définir les notions d'agressivité, de violence verbale et de violence physique.
- Identifier les causes, les facteurs déclencheurs et les enjeux des comportements agressifs.
- Repérer les signes précurseurs d'une montée en tension.
- Comprendre les réactions individuelles face à l'agressivité et à la violence.
- Identifier les conséquences des agressions sur les personnes : stress, peur, perte de confiance, troubles émotionnels et comportementaux.

Prévenir les situations d'agressivité et désamorcer les tensions
- Repérer les situations et les modes de communication susceptibles de générer des tensions.
- Identifier les situations critiques et les facteurs de risque propres à son environnement professionnel.
- Adopter une communication adaptée pour prévenir et désamorcer les comportements agressifs.
- Savoir poser des limites et gérer les échanges difficiles.
- Utiliser des stratégies mentales et corporelles pour se protéger et faire face aux situations de tension.

Adopter le comportement adapté face à une situation dangereuse
- Analyser une situation et évaluer le niveau de danger.
- Adopter les comportements adaptés face aux menaces et aux agressions.
- Connaître les attitudes à privilégier et celles à éviter.
- Savoir se mettre en sécurité et préserver son intégrité physique.
- Informer, faire alerter ou alerter les secours et les forces de l'ordre si nécessaire.
- Identifier les mesures de prévention : vigilance, discrétion, aménagement des locaux, équipements et consignes de sécurité.
- Connaître les procédures internes et les modalités de signalement.

Gérer les conséquences d'une agression
- Comprendre les réactions de l'être humain face à un choc émotionnel.
- Identifier les conséquences psychologiques et physiques d'une agression.
- Savoir exprimer et partager son vécu après un événement violent.
- Connaître les démarches à effectuer après une agression : alerte, information de la hiérarchie, déclaration et accompagnement.
- Identifier les ressources et les personnes pouvant apporter un soutien.
- Favoriser le retour à une situation professionnelle sereine.

Mises en situation pratiques
- Analyse de situations vécues par les participants.

- Jeux de rôles et simulations de situations d'agressivité verbale.
- Exercices de mise en situation face à des comportements menaçants.
- Débriefing collectif et analyse des réactions adoptées.
- Étude de la conduite à tenir pendant et après une agression, notamment en cas de menace avec arme.

Qualification Intervenant·e·s

Formatrice et coach en développement personnel et communication
Ancien fonctionnaire de police expert dans les métiers de la sécurité et simulations

Méthodes et modalités d'évaluation

Évaluation des acquis à partir des mises en situation et évaluation qualitative et quantitative de la satisfaction des participants en fin de formation.

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 3 à 10 Personnes

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com