GESTION DES PERSONNALITES DIFFICILES ET CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION

Ref. SA569

Durée :

2 jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Le personnel de l'entreprise

Notre intervenant :

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

L'organisation :

Lieu : à déterminer Occitanie

Dates : à déterminer

Horaires : 8h30-17h

Coût par participant :

1700 € HT
(2040 € TTC)

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Gérer et diminuer le stress consécutif à des violences verbales
- Prévenir les manifestations d'agréssivité.
- Prévenir et avoir le comportement adéquat face à des situations qui peuvent être jugées dangereuses
- Donner aux personnes, exposées aux risques d'attaque la conduite à tenir pendant et après l'agression

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Accompagnement du groupe dans un processus résolutoire qui se fonde sur les vécus professionnels des participants pour dénouer les suites négatives des altercations.
Expérimentation des techniques de prévention par le biais de jeux de rôles enregistrés et analysés ensemble.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- **PREVENIR ET GERER VIOLENCE ET AGRESSIVITE**

RAPPEL SUR LE COMPORTEMENT AGRESSIF

- **GERER LES EFFETS SUR LES PERSONNELS DES AGRESSIONS VERBALES DES USAGERS**

Reconnaître et exprimer l'impact des violences verbales sur le plan physique, comportemental, émotionnel et sur l'image de soi.

Identifier les situations critiques individuelles : déclencheurs spécifiques et réactions spontanées, adéquates ou inappropriées

Intégrer les vécus : sens donné aux paroles blessantes, évaluation des actes et décisions prises, apprentissages réalisés, reconnaissance de l'illégitimité des attaques...

Ouvrir des perspectives d'accomplissement : définition d'un objectif de maîtrise et potentialisation de ressources personnelles

- **PREVENIR L'EXPRESSION DE LA VIOLENCE**

Comprendre et anticiper les phénomènes de colère et d'agressivité : causes, signes précurseurs, déclencheurs et enjeux

Repérer et déminer les transactions et les modalités de communication potentiellement explosives

Savoir se protéger et faire face avec succès au moyen de stratégies mentales et corporelles.

AVOIR LE COMPORTEMENT ADEQUAT FACE A DES SITUATIONS JUGEES DANGEREUSES

Analyser toute situation jugée dangereuse

Avoir le comportement adéquat

Informer, faire alerter ou alerter s'il y a lieu

- Les mesures préventives :
- La vigilance
- La discrétion
- Les équipements du lieu de travail
- Les consignes permanentes de prévention et de protection applicable chaque jour
- Les relations avec les forces de l'ordre

- **2ème séquence : Mise en Situation**

Les réactions de l'être humain face à un choc émotionnel :

- L'ensemble de cette approche se fera à partir de témoignages vécus par l'intervenant
- L'agression à main armée
- Phase de surprise
- Phase d'incompréhension
- Phase de gestion psychologique de l'évènement

Phase post évènementielle (relation avec les forces de l'ordre, les collègues, la hiérarchie)