

Public et Pré-requis

Cadre & Employé en contact avec le public dans l'exercice de sa fonction

Conditions de réalisation

Groupe de 12 personnes (maxi)

Organisation

Intra et/ou Inter

Méthode pédagogique

Approche Par les Compétences (A.P.C)

Exercices de simulation / Mises en situation

Jeux de rôles

Mise en situation professionnelle

Évaluation

Cette action fera l'objet d'une évaluation finale permettant de mesurer les acquis professionnels du stagiaire à l'issue de la formation.

Durée

Une journée de formation = 7 heures

Formation : de 1 à 2 jours

Adaptation de réalisation suivant analyse terrain en amont.

DOM FORMATION

Rond-Point Auguste Colonna
Immeuble Le Diamant – 42160
Andrézieux Bouthéon

SIRET 814 357 786 00049 – APE

GESTION DE LA VIOLENCE VERBALE ET COMPORTEMENTALE

Objectifs

Savoir adapter son comportement face aux différentes situations dans le respect du cadre juridique et de la déontologie du métier.

De repérer les signes relevant d'une situation conflictuelle (verbale et/ou physique), d'identifier les éléments d'un conflit afin d'éviter la surenchère.

D'adopter une réaction appropriée (verbale, comportementale et physique) dans le cadre d'une situation de conflit et soit également capable de lâcher prise.

D'acquérir des techniques (verbales et physiques) de désamorçage, d'évitement et de désengagement lors d'une altercation et ce, dans le respect de l'intégrité physique et morale des personnes mises en cause.

Mieux garantir la sécurité des équipes et des clients.

Avertir les secours et savoir rendre compte d'une situation d'une façon factuelle

Programme :

Les principes généraux M.R.O : Méthode de Raisonnement Opérationnelle

L'analyse de la situation

Contexte général et vu d'ensemble (environnement 360°)

Ai-je le droit d'intervenir ?

Le cadre juridique et déontologique

Comment vais-je intervenir ?

Mode opératoire (en équipe, avec renfort, avec les FSI)

La spirale de l'agressivité

Les éléments essentiels à toute communication

(Verbale, non verbale & comportementale)

Comportement face aux insultes et attitudes agressives

Gestion émotionnelle lâcher prise

Les Risques Psycho-sociaux

« Moi » et la violence

Le contexte socio-économique en période de crise

Gestion du Stress

Optimisation sécuritaire – Attitude et postures de prévention

Les distances de sécurité

Les attitudes de sécurité (communication, défense et protection)

Prévention et protection contre une agression Verbale

Les facteurs favorisant l'agressivité

Réagir à l'agression verbale et savoir utiliser la distanciation

- Techniques de désamorçage
- Le lâcher prise (une force, non une faiblesse)
- Méthode Douce & Méthode Ferme

Avertir les secours et renforts

Equipes et la hiérarchie – Forces de l'ordre (Police, Gendarmerie)