

PREVENIR ET GERER LES AGRESSIONS AU CONTACT DU PUBLIC

Objectifs pédagogiques et opérationnels

Se protéger moralement et physiquement dans les situations d'agressions et de violence
Mettre en œuvre les techniques et outils appropriés aux différentes situations d'agression
Lire, décoder et anticiper les risques de violence et d'agression

Pré requis

Aucun

Public

Personnel de proximité
Agents d'accueil
Toute personne en contact du public susceptible d'évoluer dans un environnement difficile

Suivi et validation

Questions orales ou écrites (QCM)
Validation des acquis lors des mises en situation
Evaluation de la formation en ligne

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Apports théoriques
Mises en situation et jeux de rôles
Questions / réponses
Projection du support de formation

Durée – Modalités

14h00, soit 2 jours
Présentiel

PROGRAMME DETAILLE

1. L'APPROCHE SOCIOLOGIQUE DE LA VIOLENCE

La détresse sociale et la paupérisation de la société
Les incivilités et provocations
Les dégradations volontaires
Les phénomènes de société dans l'environnement professionnel (violence, toxicomanie, alcoolisme, troubles psychiatrique, ...)

2. LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION

Les erreurs à ne pas commettre en situation de communication
Les points de vigilance dans la communication non verbale (attitudes, gestes, regards...)
Les préjugés, conflits de cultures, de générations ...
Les défenses adoptées par chacun face à l'agression verbale
Les comportements qui intensifient la tension dans le cadre d'une situation hostile ou menaçante
Les techniques de désamorçage les plus efficaces
La maîtrise des émotions lors d'incidents

3. LA GESTION DES AGRESSIONS PHYSIQUES

Les comportements annonciateurs du passage à l'agression physique

Les zones et les positionnements de sécurité

La transmission de l'alerte

Les répercussions psychologiques sur la victime

4. LE CADRE JURIDIQUE DES SITUATIONS D'AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES

Le contexte juridique des situations d'agression

Les dispositions législatives protégeant le personnel de proximité et sa famille

La possibilité pour l'employeur de porter plainte en qualité de personne morale

La main courante et le dépôt de plainte