

Prévention et gestion de l'agressivité

Intervention en situation de crise

INSEIT

Numéro d'activité : 93060075106

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Accès à la formation / Prérequis :

Personnels chargés d'une mission d'accueil et de régulation du public.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Délai d'accès :

Une semaine avant le début de la formation

Dates : Nous consulter

Durée de la formation :

7 heures – Une journée

Formateur référent :

Bruno JEAN-FAURE

Personnes à contacter :

Marion SCOMPIGLI-SERENO

Caroline LAMBERT

Tarif : Sur demande

📌 OBJECTIFS DE LA FORMATION

Aider les personnels d'accueil et de sécurité à gérer, en présence du public, des situations d'agressivité, voire de violence potentielle, dans le but de les désamorcer, en préservant tant l'image positive de la structure d'accueil que celle de l'individu agresseur.

📄 CONTENU DE LA FORMATION

Représentations personnelles de l'agressivité et de la violence. L'individu, l'agressivité et la violence.

- Les besoins, le désir et l'émotion
 - L'insatisfaction et sa manifestation
 - L'inquiétude personnelle et l'expression du stress
- L'agressivité : mode d'expression et moyen de contact
 - Les déclencheurs (personnels, « institutionnels », sociaux)
 - La remise en cause de « l'institution » et son application à l'agent d'accueil et de sécurité
 - La transgression des limites
 - L'effet miroir : attitudes et réactions, escalade ou régulation
- Le distinguo agressivité et violence
 - Les composants de la montée en puissance d'une situation conflictuelle
 - De la violence invisible ressentie à la violence physique exprimée
 - L'alternative : affrontement ou évitement
 - Les signes avant-coureurs du passage à l'acte

La gestion de l'agressivité

- Positionnement de l'agent d'accueil et de sécurité
 - Gestion de ses propres réactions, conscience de ses propres attitudes
 - Conscience de son rôle dans le cadre de la mission au sein de l'entreprise
 - Confiance en soi, maîtrise de soi, préparation personnelle au traitement des situations conflictuelles
- L'anticipation et le décodage des attitudes pré-agressives
 - L'individu et le groupe
 - Les attitudes verbales et non verbales pré-conflictuelles
 - Le repérage des facteurs déclenchants
 - L'appartenance à une « équipe » et la demande de soutien
- Le traitement : les conduites sécurisantes
 - L'individu et le groupe - la « gesticulation sociale »
 - Le risque potentiel des témoins partisans
 - La prise de contact et le positionnement
 - Distanciation physique et verbale
 - L'écoute du ressenti : l'écoute active

Effectif prévu : de 6 à 12

Lieu principal de formation :

INSEIT

Espace Nikaia

11 Av. du Docteur Robini
06200 NICE

Tél. : 04 97 18 11 33

www.inseit.com
inseit.formation@wanadoo.fr

Ou SUR SITE ENTREPRISE

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Formation accessible aux personnes ayant la qualité de travailleur handicapé sous réserve de la validation de l'aptitude médicale réglementaire.

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Questionnement, reformulation, facilitation, en le contrôlant, du « vidage de sac »

Différencier ce qui est recevable et ce qui ne l'est pas : les sujets d'accord

Répondre et regagner la confiance

Gérer le temps

Dépasser la situation conflictuelle

Rassurer, conforter.

Pratique :

Exercices pratiques

Analyse de cas concrets.



MÉTHODE ET ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Active et participative.

Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques.



ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS

Évaluations des connaissances théoriques et pratiques :

Par le formateur.

Attestation de fin de formation.

20220715