

Prévention et gestion de l'agressivité

Intervention en situation de crise

Accès à la formation - Prérequis

Personnels chargés d'une mission d'accueil et de régulation du Public

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectif de l'action

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

FILIERE PREVENTION SECURITE

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 pédagogique

Active et participative

Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques.

Validation des acquis

Contrôle des connaissances : par le formateur
Attestation de fin de formation.

Effectif prévu : 6 à 12 participants

Durée de la formation : 7 heures

Délai d'accès : Une semaine avant le début de la formation.

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

Formateur référent :

Bruno JEAN-FAURE

Personnes à contacter :

Caroline LAMBERT - Marion SCOMPIGLI

Tarif sur demande.

Lieu de formation :

INS.E.I.T.

Espace Nikaïa

11, Avenue du Docteur Victor Robini

06200 NICE

Tél. : 04 97 18 11 33 - Fax : 04 93 18 02 01

www.inseit.com

E-mail : inseit.formation@wanadoo.fr

OU SUR SITE ENTREPRISE