

FORMATION

DEVELOPPER SES CAPACITES A FAIRE FACE AUX RISQUES D'AGRESSIONS

Format d'intervention



Présentiel

Mode d'intervention



Intra

Votre secteur d'activité

S Santé **M** Médico-Social

T Territorial

Vous êtes

Agent d'accueil ou en contact régulier avec du public.

Date et lieu



Devis sur demande

- 1 jour : 9h00 – 17h00

Tarifs



Intra : devis sur demande

Référence OV11

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Adopter** les réactions appropriées face à l'incivilité ou l'agression
- **Évaluer** les différents niveaux d'agressivité et signaux d'alerte
- **Désamorcer** les tensions vers le rétablissement du dialogue
- **Engager** les comportements protecteurs face aux conflits

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) Consultant(e) spécialisé(e) en gestion du stress.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situations concrètes
- Etudes de cas pratiques pour s'exercer à l'analyse des risques.

PROGRAMME

Matinée – Comprendre les rapports sociaux en tension

1- Les origines de la violence:

- Eléments historiques et culturels ;
- Les composantes innées en tension chez l'individu ;
- Quelques chiffres.
- Prévenir le risque agression

2 - Détecter les signes en amont pour mieux prévenir le conflit :

- Identifier les émotions et les comprendre ;
- Repérer les signaux non-verbaux avant-coureurs.

3 - Connaître ses ressources et vulnérabilités en situation de tensions :

- Auto-diagnostiquer ses ressources et capacités à faire face à une personne agressive

Après-midi – Adopter les techniques de protections

1 – Anticiper et désamorcer le conflit : Adapter son comportement et sa communication

- Principes de base en gestion d'une personne agressive
- Identifier et gérer les jeux psychologiques (présentation du triangle de Karpman)

2 – Gérer l'après conflit : Revenir à un seuil émotionnel de base

- Analyser et débriefer
- Accompagner
- Connaître quelques techniques pour récupérer après une altercation

EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation



formation.rrh@relyens.eu



+33 (0)2 48 48 15 15

Relyens SPS

CS 80006 - 18020 BOURGES Cedex - FRANCE
Tél : +33 (0)2 48 48 15 15 - www.relyens.eu

S.A. au capital de 52 875 € - Société de courtage d'assurance -
335 171 096 RCS Bourges
Siège social : Route de Creton - 18110 VASSELAY -
N° ORIAS 07000 814 - www.orias.fr
Organisme de formation professionnelle déclaré sous le
n° 24180125318 auprès du Préfet de région

