



**1 jour
soit 7h**



**Accessible
à tous**

POUR QUI ?

Toute personne en contact avec du public

FINALITÉS

Cette formation vous permettra d'obtenir une posture adéquate face à des actes violents et des situations difficiles

Objectifs pédagogiques

- ▶ Adopter la meilleure attitude possible devant un acte d'agression
- ▶ Renforcer sa maîtrise des techniques de gestion de l'agressivité et des situations complexes
- ▶ Gérer le passage à l'acte violent et l'après agression

Conditions d'intervention

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini – maxi : inter (entreprise) 3 à 12 / intra (entreprise) 3 à 12

Prérequis

- ▶ Sans prérequis

Équivalences et passerelles

- ▶ Sans équivalence et passerelle

NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

PROGRAMME DE LA FORMATION

1

COMPRÉHENSION ET DÉFINITION DE L'AGRESSIVITÉ

1h

- › La théorie des besoins
- › L'agressivité et son point de départ
- › La frustration : Causes et conséquences

2

PRINCIPES DE GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

1h

- › La gestion de l'agressivité et sa modélisation
- › La communication par l'écoute
- › L'écoute active, les différentes postures à adopter face à une personne agressive
- › La prise en charge
- › Gestion de situation de crise

3

CONSEILS OPÉRATIONNELS - LES ÉMOTIONS - LE STRESS

1h

- › Les pratiques dans la gestion de l'agressivité
- › Analyse de situation conflictuelle
- › Les manœuvres d'évitement
- › Les attitudes à adopter lors de la montée de la dangerosité
- › Analyse et amélioration des pratiques

4

GESTION DE LA POST-AGRESSION ET RÉPERCUSSIONS PSYCHOLOGIQUES

2h

- › La post-agression et les risques comportementaux
- › La gestion de l'après
- › Les symptômes de détresse psychique : comment y répondre ?
- › Le traitement médical et juridique de l'agression

5

SE PROTÉGER LORS D'UNE AGRESSION

2h

- › La logique d'engagement
- › Les principes de protection

Modalités pédagogiques

- Exposé théorique et pratique par le formateur
- Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

Nature de la validation

- La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

Outils pédagogiques et techniques

- Locaux respectant les critères d'Etablissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- Remise d'un support pédagogique à la fin du stage
- Assistance technique

Modalités du suivi de formation

- Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
- Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
- L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
- La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
- La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
- La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

RÉFÉRENTS

- Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com
Tél : 06 69 04 38 82
- Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

ACCESSIBILITÉ

- Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER** – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82

- Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.