



CAUPENNE CONSEIL
DISCRÉTION & EFFICACITÉ

FORMATION SÛRETÉ

INTER-ENTREPRISE

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ
VERBALE ET PHYSIQUE

SIÈGE SOCIAL

39 rue michel ange, 91080 Courcouronnes
09 83 60 03 08
contact@caupenne-conseil.com
www.caupenne-conseil.com

REF : SU-AGRESSIVITE-7

Programme valable du 01/01/2023 au 31/12/2023 / V3

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET PHYSIQUE

REF : SU-AGRESSIVITE-7

LE CONTEXTE

Dans une société où le sentiment d'insécurité est en augmentation, il est aisé de noter une forte augmentation des agressions verbales et physiques sur des personnels en contact client, usager ou patient. Des approches opérationnelles et efficaces permettent de limiter le risque d'agression physique et de procéder à une désescalade rapide de l'agression verbale.

LES INFORMATIONS UTILES



DURÉE

1 jour, soit 7H00



PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis attendu



PRIX

2 200 € HT / Session



ACCESSIBILITÉ

Accessibilité PMR et sur demande pour les autres formes de handicap

MÉTHODE PEDAGOGIQUE

La formation se déroule en présentiel. L'intervention est basée sur l'opérationnel et la pédagogie participative. Le ratio Théorie / Pratique s'établit sur une base 30% théorie / 70% pratique.

Les 4 approches pédagogiques retenues sont :

- L'échange entre les participants et le formateur
- L'apport référentiel
- Les exercices sur table
- Les mises en situation avec scénario adapté ou hors contexte

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les mécanismes de l'agressivité
- Appréhender les clés de communication face à un individu agressif
- Adopter une posture adaptée
- Gérer son stress et ses émotions dans un contexte complexe
- Connaître les règles de sécurisation face à un individu violent
- Comprendre l'impact psychologique d'une agression



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET PHYSIQUE

REF : SU-AGRESSIVITE-7

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

DÉBUT DE LA FORMATION

- Présentation du Formateur
- Présentation du programme, des objectifs et du déroulé de la journée
- Tour de table et partage d'expériences

MODULE 1

DÉFINIR L'AGRESSIVITÉ

- Définir les risques d'agression et l'action sous contrainte
- Définir le Tiger Kidnap pour les personnes clés de l'entreprise
- Identifier les différents profils des assaillants
- Analyser les risques et connaître les différentes issues envisageables

MODULE 3

SE PRÉMUNIR DE L'AGRESSIVITÉ PHYSIQUE

- Connaître et repérer les signaux faibles de passage à l'acte
- Savoir se sécuriser face à une agression physique
- Savoir donner l'alerte et éviter l'isolement
- Appréhender les règles de sécurité pour son retour à domicile

MODULE 5

LES ACTIONS POST-AGRESSION

- Connaître les étapes judiciaires dans le cadre d'une agression
- Comprendre le dépôt de plainte et prendre en compte les délais de traitement
- Comprendre l'importance de l'esprit d'équipe et de la cohésion dans la ventilation des émotions
- Organiser un REX efficace et opérationnel
- Favoriser son retour au poste de travail

MODULE 2

GÉRER L'AGRESSIVITÉ VERBALE

- Comprendre l'importance de la « vision du monde » dans la gestion des personnalités complexes
- Appréhender « l'effet miroir » et l'écoute active pour sa stratégie de communication
- Adopter une posture et une communication adéquates et adaptées à la situation
- Comprendre l'importance des 3 modes de communication
- Utiliser la communication d'influence face à l'agressivité et la violence verbale

MODULE 4

L'IMPACT PSYCHOLOGIQUE ET ÉMOTIONNEL D'UNE AGRESSION

- Comprendre les effets du stress (stress positif, stress négatif)
- Définir les 3 F (Fight, Flight, Freeze)
- Appréhender les clés de gestion du stress et des émotions en situation de tension
- Appréhender l'impact psychologiques d'une agression

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET PHYSIQUE

REF : SU-AGRESSIVITE-7



MODALITÉ D'ÉVALUATION

Un système de quizz est mis en place au début de la formation afin de déterminer les compétences à l'entrée de la prestation.

Un quizz final permet d'évaluer l'atteinte des objectifs de la prestation par les stagiaires.

L'écart de notation permet d'apprécier les acquis.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Les accès se font sur simple demande via notre site
www.caupenne-conseil.com/devis

Pour les stages Inter-entreprises, un calendrier annuel est fixé sur notre site internet via la page de formation.

Pour les stages Intra-entreprises, le délai organisationnel est de 1 mois avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP :



Handicap moteur :

Site CAUPENNE Conseil : Accessibilité totale PMR
Site autre : à définir en fonction du lieu de formation



Handicap visuel et auditif :

CAUPENNE Conseil a constitué un repérage et la constitution d'un réseau de partenaires pouvant accompagner à l'adaptation de la formation, pour la rendre accessible.



Autre Handicap:

Nous consulter en fonction du Handicap.