

SAS CORE-PREV

41 Avenue Charles de Gaulle
17620 Saint-Agnant
Email: contact@core-prev.com
Tel: +33986878200



GESTION DES INCIVILITES ET DES AGRESSIONS VERBALES ET/OU PHYSIQUES

35 000 cas de professionnels de santé agressés remontés en 2021, 12 000 actes d'incivilités relevés par les caisses d'allocations familiales en 2022 et une augmentation des actes d'incivilités de 20 % entre 2020 et 2023 recensée par Pôle emploi. Cette situation entraîne une détérioration de bien-être au travail, une augmentation du stress et du risque de burn-out, mais aussi une dégradation de la qualité du service rendu. Face à ces situations, des formations ciblées sont indispensables pour gérer les conflits, prévenir les incivilités et protéger le bien-être des professionnels, répondant à une demande accrue.

Durée : 7.00 heures (1.00 jours)

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Toute personne pouvant, dans le cadre de son emploi, être confrontée à des comportements incivils, à un manque de respect, ou même à de la violence verbale et/ou physique.

Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre et analyser les comportements menant à des incivilités ou agressions.
- Apprendre à utiliser des techniques de communication efficaces pour réduire les tensions.
- Maîtriser les méthodes de désescalade et de désamorçage des conflits.
- Élaborer des stratégies de prévention et de préparation face aux situations à risque.
- Assurer la sécurité personnelle et collective dans un environnement de travail.
- Savoir documenter et analyser les incidents pour améliorer les pratiques.

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Comprendre les comportements à risque et les facteurs déclencheurs.
 - Identification des comportements problématiques.
 - Étude des relations de force et des facteurs déclencheurs.
 - Analyse des cas concrets d'incivilités.
- Utiliser des techniques de communication pour réduire les tensions.
 - Techniques d'écoute active.
 - Utilisation du langage corporel pour apaiser les tensions.
 - Stratégies de communication non violente.
- Appliquer des méthodes pour calmer les situations tendues.
 - Techniques de désescalade en situation de crise.
 - Approches pour désamorcer les conflits avant qu'ils ne dégénèrent.
 - Exercices pratiques de mise en situation.
- Anticiper les situations à risque par une approche proactive.
 - Élaboration de plans de prévention.
 - Identification des signes avant-coureurs de tension.
 - Mise en place de protocoles d'intervention.

SAS CORE-PREV

41 Avenue Charles de Gaulle
17620 Saint-Agnant
Email: contact@core-prev.com
Tel: +33986878200



- Mettre en œuvre des pratiques de sécurité pour soi et les autres.
 - Formation sur les mesures de sécurité en milieu de travail.
 - Techniques pour assurer la sécurité collective.
 - Gestion des situations d'urgence.
- Améliorer les procédures grâce à l'analyse des incidents.
 - Méthodes de documentation des incidents.
 - Analyse des données pour l'amélioration continue.
 - Tenue de registres pour assurer la traçabilité.

ORGANISATION

Formateur

Ancien major de la gendarmerie avec plus de 30 ans d'expérience, ce formateur est spécialisé dans l'intervention opérationnelle, la communication et la gestion de crise. Expert en auto-défense et premiers secours, il est concepteur pédagogique et formateur de formateurs en secourisme, sauvetage au combat et tactique. Auteur d'un mémoire sur les agressions et la gestion du stress, il enseigne également les sports de combat et la self-défense.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales.
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.