



Savoir gérer les situations d'agressions, de violences ordinaires aux violences extrêmes

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité et la violence. • Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements • Savoir adopter le comportement et la distance relationnelle adéquate face à un individu agressif • Gérer son stress en situation difficile (agression...) • Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger
Public	Tous salariés recevant en contact avec le public
Dates	Nous consulter
Durée	3 jours
Nombre d'heures	18h
Lieu	IFSER
Effectif minimum	12
Effectif maximum	15
Prérequis	Personne confrontée
Conditions d'accès :	Aucune
Prérequis techniques	1 PC ou autre support pour prise de notes (feuilles ou cahier, stylo...)
Collation /Déjeuner	Avec Collation
Tarif	306 €/pers
PROGRAMME DE LA FORMATION	
Modules	Contenus
Jour 1	<p>Qu'est-ce que la violence et l'agression ? Définition juridique. Savoir faire la différence entre violence et agression. Comprendre pourquoi les personnes adoptent ces comportements. Les conséquences relationnelles. L'agression physique.</p> <p>Identifier les risques Identifier les situations et comportements à risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les risques liés à l'activité professionnelle • Les risques liés aux personnes (délinquance, toxicomanie, pathologies mentales...) <p>Reconnaître les signes avant-coureurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les indices verbaux et para-verbaux <p>Les indices physiques</p>
Jour 2	<p>La prévention et la gestion des phénomènes d'agressivité et/ou de violence : la communication verbale et non verbale, la communication constructive, les attitudes adaptées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'adapter au style de communication de son interlocuteur

	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un vocabulaire positif, pratiquer la reformulation • Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections <p>Le vécu du professionnel : la gestion de son propre stress en situation difficile et du stress du quotidien.</p> <p>Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif</p>
Jour 3	<p>Comment gérer l'agressivité et la violence: initiation aux techniques de self défense /protection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les conduites à tenir face aux usagers agressifs et adapter son comportement • Savoir désamorcer une situation conflictuelle dans son attitude verbale et non verbale • Apprendre à gérer son stress dans des situations difficiles et violentes au travail • Analyse des réponses possibles et interdites et les spécificités du cadre de mission • Apprendre à se défendre et contenir une personne violente en cas de légitime défense • Techniques d'approches et d'esquives des individus violents seul ou à plusieurs
Intervenant(s) et spécialité(s)	Educateur spécialisé, Psychologue
Outil pédagogique utilisé	Cours PowerPoint, vidéo projecteur
Supports fournis	Une fiche synthétique de la formation est fournie par l'intervenant via l'extranet des participants.
Livrable par l'IFSER	Attestation de réalisation de formation
Démarche ou méthode pédagogique	De l'apport théorique et des mises en situation
Modalités de suivi	<p>Une évaluation de pré-formation est rendue accessible aux participants via leur extranet</p> <p>Dossier d'accueil numérique accessible via l'extranet de l'apprenant (attestation d'entrée en formation, planning, fiche technique de la formation, règlement intérieur)</p> <p>Feuille d'émargement (en ligne ou en présentiel)</p> <p>Un certificat d'assiduité et un certificat de réalisation de la formation est remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation</p>
Modalités pédagogiques	<p>En présentiel et/ou en distanciel</p> <p><i>(Si la formation programmée en présentiel est empêchée par un cas de force majeure ou une situation sanitaire et/ou sociale donnée, celle-ci sera assurée en distanciel. Le formateur ainsi que les participants en seront informés par la Chargée de clientèle et de communication et un lien ZOOM leur sera envoyé.)</i></p>
Evaluation de la formation	A l'issue de la formation : la satisfaction des stagiaires sera évaluée lors d'un tour de table et à l'aide d'un questionnaire individuel accessible en ligne sur leur extranet ou en présentiel (version papier).

Modalités d'adaptation de la formation	Sur mesure (adaptable) En intra En distanciel
Evaluation des acquis	Les acquis du stagiaire à l'issue de la formation seront contrôlés soit par un QCM, QUIZZ ou une MISE en SITUATION

IFSER - Siret 801 084 245 00027 8559A - N° activité : 02 97 32232 97
N° DATADOCK : 205 45 35 - N°ODPC 9732
Centre commercial ROND POINT Espace 92 – Local C7 - 97224 DUCOS
ifser.alternativemartinique@gmail.com . Tél 0596 56 27 78 et 0696 19 78 04
Site : www.alternative.espoir.com