

GAVP : GESTION DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET PHYSIQUE

MODALITÉS

- Formation en présentiel ou partiellement à distance
- En intra dans nos locaux ou dans vos locaux
- Effectifs : Minimum : 4 / Maximum : 12
- Durée : 2 jours (14 heures) répartis comme suit :
 - Jour 1 Théorie – Présentiel ou Classe Virtuelle – 2 RDV de 3h30
 - Jour 2 Pratique - Présentiel

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Approche Par les Compétences (A.P.C).
Exercices de simulation / Jeux de rôles / Mise en situation professionnelle.
Formation dispensée par un consultant formateur expert dans le domaine.
Un support de formation et/ou un livret sera remis en fin de formation.

VALIDATION

Certificat de réalisation.

TARIFS

- En intra : Voir Grille tarifaire interne

DÉLAI D'ACCÈS

La demande d'inscription doit se faire maximum 15 jours avant la formation.

ACCESSIBILITÉ

Le centre est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier.

OBJECTIFS

- Adapter son comportement face aux différentes situations dans le respect du cadre juridique et de la déontologie du métier
- Communiquer avec le public
- Acquérir des principes, méthodes et techniques permettant de se protéger contre une agression verbale et/ou physique
- Garantir la sécurité des équipes
- Avertir les secours et savoir rendre compte d'une situation d'une façon factuelle et professionnelle

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Tests réguliers de contrôle des connaissances tout au long de la formation.

Évaluation des acquis lors des mises en situation. Différents cas pratiques issus de l'expérience du terrain.

CONTENU

Communication adaptée = Prévention des conflits

- Communiquer avec ses sens
- Les 3 canaux de communication et leur impact
- L'écoute active
- Les obstacles à l'écoute

Les incivilités et les agressions

- Les définitions et différences
- Les références juridiques
- Les facteurs de risques
- Le contexte local et territorial
- Le contexte socio-économique en période de crise

Les différents niveaux d'agressivité

- Le processus du conflit
- Les facteurs favorisant l'agressivité

Comportement et distanciation

- Les obligations de l'employeur
- Les conséquences physiologiques
- Comprendre le mécanisme du stress
- Les différentes réactions du corps sous stress
- La prise en charge des victimes
- Le mode opératoire (seul, en équipe)
- La protection des clients

Comment désamorcer ?

- Prévenir les risques d'incivilité et les anticiper
- Les différentes méthodes de désamorçage (CANAR, ERRIC, JUDO VERBAL)

Protection contre une agression physique

- La distanciation
- Méthodes et techniques de protection et de défense physique (simples, légales et efficaces)

MAJ : 31/01/2024