

# GAVP : GESTION DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET PHYSIQUE

### MODALITÉS

- Formation en présentiel
- En intra dans nos locaux ou dans vos locaux
- Effectifs : Minimum : 4 / Maximum : 12
- Durée : 1 jour (7 heures)

### 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 : 900 € HT pour un groupe de 12 personnes

### 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

- Communication
- Prévention des conflits
- Comment désamorcer un conflit
- Comment gérer un conflit

#### Gestion de l'agressivité verbale

- Méthode douce
- Méthode ferme
- Maitriser ses émotions

#### Protection contre une agression physique

- Réponses possibles et autorisées (loi et process internes)
- Méthodes et techniques de protection et de défense physique (simples, légales et efficaces)

#### Avertir les secours et rendre compte

- Avertir les secours et n° d'urgence (15, 17, 18, 112,114)
- Rendre compte à sa hiérarchie (par oral et par écrit)