FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC14P)

CONSEILS FORMATIONS

Protocole de gestion des agressions

Description du service :

Structurer la réponse d'une organisation face aux violences externes et aux agressions rencontrées par ses équipes.

Objectifs :

- Recenser les formes de violence liées à l'activité.
- Définir un protocole de réaction selon les situations.
- Communiquer et garder son calme pendant un incident.

Contenu :

Cartographier les agressions

- Qualifier les situations vécues et les niveaux de gravité.
- Définir la notion d'agression, faire le lien avec son activité/métier.
- Déterminer les agressions qui nécessitent d'adopter une réaction adaptée et mesurée.

Formaliser le protocole

- Prévoir des réactions mesurées et des consignes utiles aux équipes.
- **E**xplorer le fonctionnement du perturbateur, appréhender sa psychologie.
- Adapter son comportement et communiquer avec méthode.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Comprendre l'escalade

- Identifier les étapes d'un conflit et adapter sa communication.
- **G**arder son calme en toute circonstance.
- Comment passe-t-on de l'angoisse à la panique et maîtriser le processus.

Réagir à l'urgence

- Réguler le stress, rassurer et choisir des messages clairs.
- Quelle action mettre en place en fonction du type d'agression ?.
- Quelle posture, comportement adopter en fonction de la gravité de l'acte ou de la situation ?.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Collaborateurs travaillant en contact avec le public

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

1 jour



1 100 €



SUR SITE CLIENT