

Savoir faire face à une agression physique ou verbale

- Tous publics



INFORMATIONS PRATIQUES

Anticiper et adopter les bonnes attitudes face aux deux types d'agression

SUPPORT / MATÉRIEL

- Vidéos

RÉGLEMENTATION

Article L 4121-1 du code du travail :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

VALIDATION

Une attestation sera délivrée à l'issue de la formation

Plan de formation

CONTENU :

- Cerner, en fonction de l'expérience de chaque participant, les diverses attitudes et réactions, possibles face aux agressions
- Comprendre les mécanismes qui aboutissent au renforcement du conflit
- Connaitre le rôle de la police, leurs missions ainsi que leurs procédures de dépôt de plainte
- Savoir quoi faire lors d'une agression, mise en place d'un document d'appel pour les forces de l'ordre (que dire et que faire)
- Savoir renseigner les forces de l'ordre pendant et après l'agression physique ou verbale
- Identifier les sources de stress, les symptômes et leurs effets
- Apprendre les bonnes attitudes physiques face au conflit, s'avoir s'affirmer sans montrer un comportement défensif
- Savoir gérer une crise en transformant le conflit en simple problème à résoudre : gagner du temps ; favoriser l'intervention d'un tiers, et entamer une négociation.

Exercices pédagogiques :

- Etudes de cas
- Simulation d'une agression par arme à feu
- Synthèse et bilan

