


Conduite à tenir en cas d'agression à main armée ou agression verbale

<p>Objectif : Donner aux personnes exposées à ces risques la conduite à tenir pendant et après l'agression. L'expérience montre que les personnes ayant suivi cette formation réagissent beaucoup mieux que celles n'ayant pas été préparées. Les conséquences psychologiques s'atténuent plus facilement, l'interruption temporaire de travail est diminuée, quelquefois supprimée.</p> <p>Le chef d'entreprise a l'obligation de former les personnels aux risques auxquels il les expose.</p>	<p>Personnes concernées Toute personne amenée à gérer la sécurité des biens et des personnes. Toute personne exposée à des risques d'agression armée ou agression verbale.</p> <p>Pré requis : Aucun.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p><i>Le contenu de ce programme est basé sur la théorie, cependant, si aucun des stagiaires n'a subi d'agression, un film montrant une agression réelle pourra être visionné.</i></p> <p>► Mise en Condition</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obligations légales ● Evolution de la criminalité ● Rôle de l'employeur ● Risques liés aux personnes et aux biens ● Facteurs de risque et publics à risques ● Analyse du poste de travail (environnement et missions du personnel) ● Définition et typologies des agressions ● Conséquences pour les victimes <ul style="list-style-type: none"> • Atteintes physiques • Atteintes psychologiques ● Les mesures préventives <ul style="list-style-type: none"> • La vigilance – la discrétion • La connaissance des consignes • Les équipements du lieu de travail • Les consignes permanentes de prévention et de protection applicable chaque jour • Les relations avec les forces de l'ordre ● Politique de sécurité : l'exemple du secteur bancaire <p>► Mise en Situation</p> <p><i>Les réactions de l'être humain face à un choc émotionnel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les agressions verbales et violentes 	<p>Le Formateur Spécialiste de la sécurité.</p> <p>Méthode pédagogique</p>  <p>Cette formation alternera des exposés théoriques et des cas concrets réalisés par les stagiaires.</p> <p>Remise d'un support de cours. Vidéo projection (power point). Vidéo (film). Tableaux. Paper board.</p> <p>Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Inter entreprise Tarif par personne.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SEC002</p>

- Mieux comprendre le phénomène. Agressivité - incivilités : mise en perspective des situations rencontrées. Analyser le processus de la montée de l'agressivité. Décryptage des mécanismes d'agressivité
- Les cas de figure jugés les plus difficiles par le public
- Les phases d'une agression verbale
- Le rappel des règles de conduite à adopter lors d'agressions verbales
- Les trucs et astuces pour « prévenir » les agressions verbales. Dialogue et fermeté
- Mise en situation : jeu de rôles de situation conflictuelle. Présentation de la mise en situation, du rôle des participants, des observateurs : les consignes. Le casting : Agresseur : formateur - Agressé direct : participant à la formation - Agressé indirect : participant à la formation - Client : participant à la formation. Scénario de montée de la violence. Débriefing de la mise en situation
- Collecte des réactions des observateurs et des participants. Reconstruction collective de la mise en situation. Etablir la corrélation comportements/agressions et en déduire l'importance de la conduite à tenir
- Quelles réactions avoir face à une personne agressive ou nerveuse ?
- Que faire ? Comment réagir ? Comment répondre ? Savoir adapter son comportement à la situation. Les techniques verbales pour un retour à une situation normale de communication
- Débats, questions/réponses complémentaires. Evocation de situation personnelle ou cas vécus non encore abordés. La gestion individuelle de la post-agression

● L'agression à main armée/prise d'otages

L'ensemble de cette approche se fera à partir de scènes filmées.

L'intervenant se concentrera sur les quatre points suivants

- Phase de surprise
 - Phase d'incompréhension
 - Phase de gestion psychologique de l'évènement
 - Phase post évènementielle (relation avec les forces de l'ordre, les collègues, la hiérarchie)
- Conséquences de la violence
- Conséquences pour les victimes (atteintes physiques, atteintes psychologiques)

▶ **Mise en Mémoire**

Présentée sous forme de PowerPoint, cette phase insiste sur les points essentiels à retenir