



## OBJECTIFS

Savoir gérer une situation conflictuelle ou dangereuse avec un public à risques et ayant un comportement agressif

## PUBLIC

Tout public susceptible d'être face à des comportements agressifs

## MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

- Plateau technique d'un PC Sécurité
- Divers accessoires permettant de reproduire des situations dangereuses

## PÉDAGOGIE

Alternance entre théorie avec démonstration du formateur et mise en situation des apprenants

## PROGRAMME

---

### Introduction

- Présentation de la formation
- Objectifs de la journée

### Comprendre le comportement agressif

- Définitions et types de comportements agressifs
- Facteurs déclenchants

### Psychologie du public à risques

- Analyse des différents profils à risques
- Compréhension des motivations

### Identification des signaux précurseurs

- Reconnaître les signes avant-coureurs de comportement agressif
- Études de cas

### Communication non violente

- Principes de la communication non violente
- Exercices pratiques

### Récapitulation et questions

- Revue des points abordés
- Réponses aux questions des participants

### Prévention des conflits

- Stratégies de prévention
- Mise en place de mesures préventives

### Gestion des émotions

- Maîtrise de ses émotions face à un public agressif
- Techniques de gestion du stress

### Techniques de désescalade

- Approches pour calmer une situation tendue
- Simulation de scénarios

### Législation et responsabilités

- Cadre légal en matière de gestion de comportements agressifs
- Responsabilités individuelles et de l'institution

### Exercices pratiques et mises en situation

- Simulation de scénarios réalistes
- Analyse post-simulation

### Évaluation finale, conclusion et remise des certificats

- Test de connaissances
- Mise en situation pratique
- Remise des certificats de participation

L'ensemble de nos formations est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour plus de renseignements.