

Programme : Gestion de situations à risques

Formateur : M. Grégory AYME

Objectifs

- ✓ Donner un aperçu de la réalité d'une situation conflictuelle
- ✓ Prendre des décisions
- ✓ Désamorcer une agression
- ✓ Développer une connaissance des techniques de défense
- ✓ Mieux maîtriser les effets et la gestion du stress

Public / Pré requis

- Toute personne au contact du public
- Connaissances générales de la prise en charge du public et de la communication

Moyens et méthodes pédagogiques, modalités et suivi d'exécution

- Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques
- QCM de vérification connaissances tout au long de la formation, jeux de rôles, études de cas
- Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques, matériel de mise en situation
- Confrontés à des jeux de rôles scénarisés dans un environnement réel, les stagiaires doivent prendre des décisions.
- Feuilles de présences, attestations de fin de stage

Programme

- **Présentation de la formation et des objectifs à atteindre**

- **Désamorcer une agression**

- Reconnaître le type d'agresseur
- La stratégie de prise en charge
- Les outils pour y répondre

- **Techniques de défense**

- Effets psychologique et physiologique du stress
- Différentes formes de stress
- Apprendre à réagir sous stress

- **Signaler**

- Donner un signalement aux Forces de l'Ordre

- **Légitime défense**

- Notions

- **Mises en situations**