

## Gérer l'agression lors d'interventions

Communication axée sur les résultats avec des citoyens difficiles et des passants lors d'interventions sur le terrain pour les pompiers opérationnels

*Formation de base destinée à l'obtention d'une attestation*

### Contenu de la formation et objectifs pédagogiques (finalités)

#### ***Théorie (4h)***

Le module « Communication axée sur les résultats avec des citoyens difficiles et des passants » est divisé en cinq parties, à savoir :

- Introduction
- Communication
- Agression
- Agression de frustration – Agression instrumental
- Signaler plus l'impact des incidents.

#### ***Pratique (4h)***

La partie pratique au sein de la formation « Communication axée sur les résultats avec des citoyens difficiles et des passants » se compose de :

- 1 heure de workshop Leary : pratique avec un instructeur
- 3 heures de casuistique : jeux de rôle avec un acteur professionnel sur la base d'un matériel de cas élaboré sur mesure.

### Objectif général

Fournir aux élèves des connaissances, des idées et des compétences afin que l'aide et l'assistance puissent être fournies dans des situations d'agression, en conditions de travail sûres. Nous nous efforçons donc de prendre des mesures adéquates pour que les victimes ne se voient pas refuser la droit à des services ET où le secouriste ne perd pas de vue son propre bien-être. Ceci dans le but de pouvoir prendre de meilleures mesures préventives dans les situations qui doivent être abordées avec prudence.

### Finalités : à l'issue du cours

À la fin de la formation, le participant est capable de :

- **Connaissance - Savoir (Que saura le participant après avoir suivi ce cours?)**

À la fin de la formation, le participant a un aperçu de :

- ✓ L'effet de la communication sur le comportement des gens
- ✓ L'importance de cartographier ses propres styles de communication afin de réagir efficacement dans les situations où un comportement agressif est présumé.
- ✓ Le sens de l'agression pour pouvoir agir adéquatement dans l'intérêt de sa propre sécurité, les attitudes de base à adopter en cas d'agression de frustration et d'agression instrumentale

- ✓ Situations où les attitudes de base ne sont pas suffisantes pour réagir efficacement si une situation dégénère.
- ✓ L'importance de signaler les incidents d'agression.

- **Compétences - Pouvoir (Quelles nouvelles compétences le participant aura-t-il après avoir suivi cette formation? De quoi doit-il être capable?)**

À la fin de la formation, le participant est capable de :

- ✓ Communiquer de manière orienté vers les résultants dans les situations d'agression
- ✓ Briser des modes de communications difficiles grâce à l'utilisation de divers styles de communication via la Rose de Leary.

- **Attitudes - Vouloir (Quelle(s) attitude(s) le participant devrait-il avoir à la fin de la formation?)**

À la fin de la formation, le participant est prêt à réfléchir à ses propres actions en questionnant et en discutant son propre fonctionnement.

- **Potentiel - Devenir (Que peut faire le participant pour continuer à se former?)**

Le participant assistera à des cours de recyclage ou à des séances de rappel concernant les comportements difficiles/agressifs. Le participant réfléchira à la manière d'intervenir en cas d'interventions difficiles/citoyens ou spectateurs.

## **Durée de la formation (nombre d'heures)**

- Théorie : 4h
- Pratique froide : 4h

## **Conditions d'admission**

- Etre membre du personnel d'un service public de secours
- Disposer de l'accord écrit préalable de l'autorité dont relève le candidat pour s'inscrire à la formation
- Disposer du brevet B01 prévu à l'article 14 de l'arrêté royal du 18 novembre 2015 relatif à la formation des membres des services publics de secours et modifiant divers arrêtés royaux.

