



Techniques de débriefing suite à une situation de violence et d'agressivité

Suite à un événement extraordinaire (peu habituel), un responsable se doit de s'interroger. Avons-nous bien fait, aurions-nous pu mieux faire ? Dois-je effectuer un débriefing opérationnel (ou technique) ? Dois-je établir un protocole ? Il se doit aussi de s'interroger sur les moyens à mettre en place si le débriefing révélait un ou des dysfonctionnements dus à l'application des règles de façon à y remédier. Si toutefois, des manquements ont été constatés lors de la gestion de cet événement, il n'y a pas lieu d'organiser un débriefing, mais de réfléchir à la sanction adaptée pour que ces manquements ne se reproduisent plus. Il se doit, une fois sa décision prise, de réunir l'équipe ayant géré l'événement pour en discuter. L'objet de cette réunion/discussion (ou debriefing) est de faire parler son équipe, la faire réfléchir, la responsabiliser et l'engager. Puis, si nécessaire, d'établir un protocole et d'en obtenir son adhésion. Si l'événement est potentiellement traumatique, le responsable doit effectuer ou initier un débriefing psychologique qui obéit à d'autres règles que celui du débriefing opérationnel. L'objet de celui-ci est de repérer les éventuels traumatismes subis par un ou plusieurs membres de l'équipe et de les faire accompagner par un spécialiste ou de les orienter vers une structure médicopsychologique.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Manager
devant gérant des situations
de violence ou d'agressivité
avec son équipe

Pré REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Élaborer et réaliser un débriefing technique efficient :

- Distinguer un événement extraordinaire d'un événement potentiellement traumatique.
- Intégrer l'utilité d'un defusing et le mettre en application.
- Planifier et organiser un débriefing opérationnel.
- Construire et appliquer les étapes d'un débriefing.

Savoir appréhender un débriefing psychologique :

- Distinguer le stress normal du stress dépassé.
- Repérer les symptômes du stress posttraumatique (SSPT).
- Planifier et organiser un débriefing psychologique avec un psychologue.
- Savoir orienter les personnes atteintes d'un SSPT vers une structure adaptée.

PEDAGOGIE

A travers des échanges, partage d'expériences, des théories validées, des cas pratiques et par l'alternance avec des mises en situation et jeux de rôle variés, cette formation vous permettra d'acquérir des outils et des techniques immédiatement opérationnelles.

PROGRAMME

Élaborer un débriefing technique efficient

Distinguer un événement habituel d'un événement extraordinaire avec manquements nécessitant sanction ou avec erreur nécessitant debriefing.
Distinguer un événement extraordinaire d'un événement potentiellement traumatique.
L'événement potentiellement traumatique (usage d'une arme, peur de mourir, suicide, menaces de mort, accident corporel ou mortel...) nécessite un accompagnement spécifique. Il révèle chez certains des signes qui, s'ils ne sont pas traités, conduisent vers un stress posttraumatique qui nuit à la santé de l'employé, à son efficacité dans le travail et, par conséquent, à la collectivité qui l'emploie.

Intégrer l'utilité d'un defusing et le mettre en application

Technique de prise en charge dans les premières heures qui suivent une agression. Cette méthodologie permet au responsable d'aider les victimes d'un événement traumatique ou d'une agression de les classer. Pour ce faire, le responsable pose trois questions : Qu'est-ce qui s'est passé ? Qu'avez-vous ressenti ? Qu'avez-vous pensé ?
Connaître la temporalité d'un débriefing efficace.
Effectué trop tôt ou trop tard, le debriefing peut s'avérer inutile voire contreproductif.
Prendre conscience que le debriefing est un acte de management fort.
Il permet au responsable d'asseoir son autorité et de renforcer la cohésion de son équipe.
Reconnaître les gains attendus d'un debriefing (gain en cohésion, en énergie et en sens).

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.





Effectuer un débriefing opérationnel

Séance d'évaluation post-événementielle. Pour ce faire, acquérir une méthodologie efficace.

L'objet de cette réunion/discussion est de savoir ce que l'on a fait hier (faire parler son équipe), ce que nous aurions dû faire (faire réfléchir son équipe), ce que nous devrions faire demain (responsabiliser et engager son équipe) puis d'établir, s'il y a lieu, un protocole et d'en obtenir son adhésion.

Comprendre et accepter que le debriefing est composé de trois entités différentes : L'animateur, les participants (chacun dans son individualité) et les participants (chacun dans son rôle).

Les phénomènes de groupe lors d'une réunion/discussion sont complexes et font émerger des comportements inattendus chez les participants. Cette séance passe par quatre étapes (soumission à l'animateur, conflit entre les participants, échanges constructifs avant l'atteinte de l'objectif souhaité).

Repérer les signes d'un événement potentiellement traumatique nécessitant un débriefing psychologique.

Mettre en place les meilleures conditions de mise en œuvre d'un débriefing.

Construire et appliquer les quatre étapes d'un débriefing opérationnel ou technique (situation vécue, analyse, leçon tirée, solution future).

Développer les attitudes à privilégier pour un responsable lors d'un débriefing.

Repérer et éviter les erreurs qui nuisent à la motivation d'une équipe.

Savoir appréhender un débriefing psychologique :

Distinguer le stress normal du stress dépassé et repérer les signes qui annoncent ce dernier : sidération, agitation, fuite panique, gestes automatiques.

Repérer les symptômes du stress posttraumatique (reviviscence, évitements, altération de l'humeur, hyperactivation...)

Gérer l'après agression.

Utiliser la respiration, outil de contrôle de ses émotions.

Planifier et organiser un débriefing psychologique.

Savoir orienter les personnes atteintes d'un SSPT.

Gérer l'après-événement sur les plans opérationnel et émotionnel.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

