



# Reconnaître et gérer les comportements étranges

## Groupe cible

Cette formation s'adresse spécifiquement aux agents de sécurité qui exercent une activité de surveillance (dans les hôpitaux, dans les magasins, aux guichets d'accueil, lors d'événements, etc.) et qui sont exposés à des risques tels que le vandalisme, le vol ou l'agression dans le cadre de leur travail.

## Objectifs pédagogiques

En suivant cette formation, les participants atteindront les objectifs d'apprentissage suivants :

- Développer une méthode d'analyse qui permet d'identifier un comportement étrange.
- Développer la capacité à prendre les mesures nécessaires et adéquates en attendant l'arrivée des services de police.

## Description

### Module théorique

- Définition d'un risque, d'une menace, etc.
- Exercice en groupe : analyse des risques au poste de travail
- Définition de termes : comportement, profilage, attitude, etc.
- Définition d'un comportement étrange
- Le concept d'analyse d'un comportement étrange
- Détecter et signaler un comportement étrange
- Attitudes pour détecter des comportements
- Les différentes étapes de la détection d'un comportement étrange :
  - **Étape 1 : observer**
    - Entretenir l'intuition
    - Facteurs qui influencent l'observation
    - Préjugés et suppositions
  - **Étape 2 : évaluer**
    - Reconnaître les comportements étranges
    - Indicateurs (individus, attributs et comportements)
    - Indicateurs de comportement
  - **Étape 3 : aborder un individu et s'adresser à lui**
    - La communication et ses 5 canaux
    - Les 7 émotions universelles
    - Quand et comment s'adresser à une personne
    - La technique du sablier
    - Questions neutres et ouvertes
  - **Étape 4 : assurer le suivi de l'intervention**



## Module pratique

Le but des exercices est double :

- Acquérir les attitudes nécessaires pour déceler un comportement étrange.
- Développer une méthode d'observation qui permet de recueillir certains signaux et indicateurs pour ainsi déterminer si une personne est suspecte ou non.

Les apprenants mettent la théorie en pratique lors de simulations afin de développer et de conserver certains automatismes.

### Modalités pédagogiques

Cette formation est dispensée en classe et, lorsque c'est possible, dans les locaux du client.

### Moyens et supports pédagogiques

Pour stimuler autant que possible la dynamique au sein du groupe, nous limitons celui-ci à un maximum de 15 personnes.

Pour simuler au mieux les situations professionnelles des participants, lorsque c'est possible, cette formation a lieu dans les locaux du client.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Il n'y a pas d'évaluation associée à cette formation.