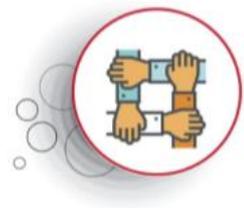


GERER UN SALARIE AYANT SUBI UNE AGRESSION



Public : Encadrants (chef d'équipe...) et toute personne susceptible d'être en contact immédiat avec une victime

Prérequis : Connaissance des procédures internes de l'entreprise

Durée : 1 jour (7 heures)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Recevoir une victime d'agression
Prendre en compte immédiatement le salarié
Définir la hiérarchie des actes et des décisions à mettre en place

CONTENU DE LA FORMATION

Les réactions émotionnelles

La puissance des émotions

- L'explication et déclinaison
- Les phases chronologiques de la création d'une émotion

Le comportement humain en situation de danger (*les variations individuelles*)

Comment communiquer avec une personne stressée ?

L'organisation du retour du salarié « victime »

Temps d'échange : discussion autour des situations vécues

Le rôle et le positionnement du manager

L'importance organisationnelle de l'accueil

Les 3 types d'accompagnements : humain, institutionnel et psychologique

Les bonnes pratiques managériales

Les 5 comportements nuisibles : l'esseulement, la dépréciation, la culpabilisation, la temporisation et le voyeurisme.

Temps d'échange : les dangers de la non prise en compte d'une agression

Mise en situation

Exercices pratiques d'accueil de victimes

Debriefing

Temps d'échange

Mise en place des outils comportementaux

Intervenant : Expert en crises humaines et résolution de situations complexes

Méthodes et outils pédagogiques

Formation présentielle réalisée dans une salle de formation équipée

Support de projection de type Powerpoint

Exposés théoriques

Mise en situation et exercices pratiques

Temps d'échange

Remise d'un livret pédagogique

Modalités de suivi et d'évaluation

Attestation de présence

Questionnaire de satisfaction

Quiz

Bilan du formateur

Organisme de formation
enregistré sous le numéro
de déclaration d'activité
11 75 49020 75

