

Formation - Accueil des collaborateurs suite à une situation de tension ou d'agression

Aider l'encadrement à adopter une posture adaptée pour accueillir les collaborateurs qui ont vécu une situation difficile

Médiation

Souffrance au travail

CODE : 2731 | Mise à jour : 20/04/2023

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agression
- Identifier les conséquences de l'agression sur le collaborateur
- Adopter la posture adéquate dans le processus d'accueil et de suivi du collaborateur suite à une situation de tension ou une agression

Contenu de la formation

Comprendre le mécanisme de l'agression

- Jeux de pouvoir et d'agressivité
- Qualification de l'agressivité et escalade
- Conséquences comportementales de l'agression sur la personne agressée : TSPT et ESA
- Définir les besoins et attentes du collaborateur agressé

Adopter la posture adéquate en tant que manager

- Posture et positionnement
- Démarche de prise en compte et recueil des premiers éléments

Accueillir et utiliser l'émotion comme vecteur d'expression

- Fonctions de la communication : la mise en place d'une relation de confiance
- Fondamentaux de la communication (dimensions et niveaux de la communication)
- Connaître, reconnaître et comprendre les émotions et leur utilité
- La Communication Non Violente (faits, émotions, besoins, demandes)
- La technique du miroir pour aider à l'expression des émotions

Les 7 étapes du débriefing opérationnel

Le suivi post débriefing opérationnel

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Managers de proximité, chefs d'équipe

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis spécifique. Être formé aux fondamentaux de la communication est un plus.

DURÉE

1 jour (7 heures)

SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA

Nous consulter

- Procédures à l'interne
- Procédures à l'externe (judiciaires, médicales)
- Points de vigilance
- Plan de rencontre et bilan

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

Evaluation des résultats

- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de la formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires :

★★★★☆ 95% (17)



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits

📞 07 67 03 44 17

✉ contact@linus-mediation.fr