



CENTRE NATIONAL
DE LA FORMATION

Gérer l'agression d'un

collaborateur

Référence : **CDV.29**

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1350 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1475 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-gerer-agression-un-collaborateur>

Formation gérer l'agression d'un collaborateur : réagir à l'agression d'un salarié

*Manager, RH, comment gérer un salarié agressé dans le cadre de ses activités professionnelles ? Comment assurer un entretien efficace et ne pas commettre d'erreur d'ordre "émotionnelle" ? Une agression désigne aussi bien une **attaque physique** que **verbale**. Cette **formation sur la gestion des salariés agressés** dans le cadre de leurs fonctions vous permettra d'appréhender le cadre dans lequel le manager doit se positionner auprès des employés et des clients. **Gérer les conséquences d'une agression physique/verbale d'un salarié par un tiers**, signaler une agression, connaître la procédure en cas d'actions agressives sont des points abordés dans ce stage de sensibilisation.*

A noter que ce programme de formation ne traite pas la partie juridique.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le besoin de soutien d'un salarié après une agression
- Savoir intervenir auprès d'un client sans décrédibiliser le collaborateur
- Comment aider un salarié qui a subi une agression physique ou verbale

Programme

Analyse des situations conflictuelles : appréhender, comprendre le conflit

- Rappel, qu'est ce qu'un conflit : identifier les éléments d'un conflit
- Les situations difficiles rencontrées par les salariés : ce qui est facile, difficile, les bonnes pratiques
- Le rôle du manager dans la prévention et la gestion des conflits

Situer son pouvoir d'influence en qualité de manager

- Rappel des missions du manager dans le cadre d'une situation conflictuelle (agression physique ou verbale)
- Identifier son rôle auprès de l'employé et du client
- Appréhender les procédures actuelles

Intervenir auprès d'un client sans décrédibiliser le salarié victime d'agression

- Ce qui est facile, ce qui est délicat, ce qui est difficile
- Appréhender le positionnement du manager
- Les bonnes pratiques en matière de relation interpersonnelle

Définir un canevas d'intervention des managers lorsqu'un salarié a subi une agression

- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
 - Ce qui restaure
 - Ce qu'il ne faut pas faire
- Le fonctionnement des émotions, sentiments et besoins : exprimer ce qui est imprimé
- Développer une procédure adaptée à son établissement

S'approprier des attitudes facilitatrices lors d'un entretien

- Les attitudes spontanées
- L'écoute et la reformulation centrées sur le sentiment de l'autre

Accueillir un salarié sous une forte émotion suite à une agression

- Entraînement à accueillir l'émotion d'un salarié

Public & prérequis

Public cible

Managers ou RH

Pré-requis

Aucun prérequis pour suivre la formation **gestion de l'agression d'un collaborateur**



Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Questionnaires / Tests
- Entraînement à partir de cas réels apportés par les participants ou de situations pédagogiques proposées par l'animateur
- Support de cours **gestion de l'agression d'un collaborateur**

Évaluation des acquis en fin de formation



Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
20-01-2021	21-01-2021	BORDEAUX
15-02-2021	16-02-2021	CLASSE VIRTUELLE
08-03-2021	09-03-2021	LYON
25-03-2021	26-03-2021	LILLE
27-04-2021	28-04-2021	LYON
11-05-2021	12-05-2021	CLASSE VIRTUELLE
27-05-2021	28-05-2021	BORDEAUX
16-06-2021	17-06-2021	PARIS
28-06-2021	29-06-2021	LILLE
20-07-2021	21-07-2021	BORDEAUX
04-08-2021	05-08-2021	LILLE

02-09-2021	03-09-2021	PARIS
13-09-2021	14-09-2021	LYON
23-09-2021	24-09-2021	CLASSE VIRTUELLE
05-10-2021	06-10-2021	PARIS
28-10-2021	29-10-2021	CLASSE VIRTUELLE
09-11-2021	10-11-2021	LILLE
23-11-2021	24-11-2021	LYON
13-12-2021	14-12-2021	BORDEAUX

