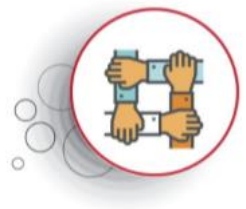


# GERER UN SALARIE AYANT SUBI UNE AGRESSION



**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

