

# WEBCLASSE : 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

**Modalité :** à distance

**Durée :**  
1 jour (7 heures)  
2 x 3,5 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

### Module 1 :

#### **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*

### Module 2 :

#### **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*

**Intervenant :** Expert en crises humaines et résolution de situations complexes

#### **Méthodes et outils pédagogiques**

Support de projection de type Powerpoint

Exposés théoriques et méthodologiques

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

