FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC13P)

CONSEILS FORMATIONS

Gérer l'agression d'un collaborateur

Description du service :

Accompagner un salarié après une agression verbale ou physique, avec une intervention managériale adaptée.

Objectifs :

- Comprendre les besoins de soutien du collaborateur agressé.
- Intervenir auprès du client sans fragiliser la place du salarié.
- Organiser une réponse et un suivi après l'incident.

Contenu :

Analyser l'événement

- Revenir sur les conflits rencontrés et le rôle du responsable.
- 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.

Rôle du manager

- Situer ses responsabilités, ses marges d'action et les procédures existantes.
- Rappel des missions du manager dans le cadre d'une situation conflictuelle (agression physique ou verbale).
- Repérer son rôle auprès de l'employé et du client.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Intervention auprès du client

- Recadrer l'échange en soutenant explicitement le collaborateur.
- Ce qui est facile, ce qui est délicat, ce qui est difficile.
- Découvrir le positionnement du manager.

Soutien après l'agression

- Conduire l'entretien avec le salarié et envisager les suites adaptées.
- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?.
- Ce qu'il ne faut pas faire.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Managers et professionnels R**H**

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



2 200 €



SUR SITE CLIENT