

Manager face aux situations d'agressivité

N°PR1328690590

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre l'importance du rôle de manager comme soutien lors d'une agression de son personnel

Préparer le retour à une situation apaisée

CONTENU DE LA FORMATION

Les émotions et sentiments face aux situations conflictuelles

La définition et la différence entre émotions et sentiments

Le cas particulier de la peur : analyse de cas

Les impacts psychologiques inhérents aux situations exceptionnelles

Les différentes réactions

Le traumatisme psychologique et le choc émotionnel

Les différents symptômes ressentis et matérialisés

Les techniques de gestion de l'agressivité (rappel)

Le schéma du mécanisme de l'agressivité, la courbe d'agressivité et l'adhésion partielle

L'agression directe et la perception du risque physique

Le rôle des collègues et des responsables pendant une agression ou une situation tendue

Le rôle et positionnement de chacun : les règles à tenir

La mise en place d'une stratégie d'équipe pour mieux gérer le conflit

Le cadre réglementaire à la suite d'agressions, de malveillances ou d'incivilités

Le cadre juridique de la légitime défense

La procédure pénale : main courante / dépôt de plainte / mise en garde et conseils

Les procédures internes

Le rôle de l'encadrant dans l'accompagnement post-agression

Le positionnement managérial : prise en charge et poursuite de l'activité

L'affirmation de son rôle de manager vis-à-vis de l'équipe

La gestion commerciale et relation client à la suite de l'événement : quelles actions entreprendre ?

Public : Tout responsable d'équipe ou encadrant confronté à ces risques

Prérequis : Être manager

Durée : 1 à 2 jours (7 à 14 heures)

Modalités : présentiel, distanciel ou mixte

Tarif : Sur demande

Méthodes et outils pédagogiques

Exposés théoriques et méthodologiques

Etude de cas concret, Mise en situation, analyse et débriefing

Echanges sur les situations vécues

Remise du support de projection

Intervenant : Consultant en management d'équipe dans des situations dégradées

Modalités de suivi et d'évaluation :
Attestation de présence/connexion
Questionnaire de satisfaction
Evaluation des connaissances
Bilan du formateur

