

Formation - Accueil des collaborateurs suite à une situation de tension ou d'agression

Aider l'encadrement à adopter une posture adaptée pour accueillir les collaborateurs qui ont vécu une situation difficile

Communication et
compétences
relationnelles

Médiation

Souffrance au
travail

RPS

CODE : 2731 | Mise à jour : 31/05/2024

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Managers de proximité, chefs d'équipe

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis spécifique. Être formé aux fondamentaux de la communication est un plus.

DURÉE

1 jour (7 heures)

SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Minimum 3 personnes
Maximum 8 personnes

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agression
- Identifier les conséquences de l'agression sur le collaborateur
- Adopter la posture adéquate dans le processus d'accueil et de suivi du collaborateur suite à une situation de tension ou une agression

Contenu de la formation

Comprendre le mécanisme de l'agression

- Jeux de pouvoir et d'agressivité
- Qualification de l'agressivité et escalade
- Conséquences comportementales de l'agression sur la personne agressée : TSPT et ESA
- Définir les besoins et attentes du collaborateur agressé

Adopter la posture adéquate en tant que manager

- Posture et positionnement
- Démarche de prise en compte et recueil des premiers éléments

Accueillir et utiliser l'émotion comme vecteur d'expression

- Fonctions de la communication : la mise en place d'une relation de confiance
- Fondamentaux de la communication (dimensions et niveaux de la communication)
- Connaître, reconnaître et comprendre les émotions et leur utilité
- La Communication Non Violente (faits, émotions, besoins,

demandes)

- La technique du miroir pour aider à l'expression des émotions

Les 7 étapes du débriefing opérationnel

Le suivi post débriefing opérationnel

- Procédures à l'interne
- Procédures à l'externe (judiciaires, médicales)
- Points de vigilance
- Plan de rencontre et bilan

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mises en situations

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★ ★ ★ ★ ☆ 95% (6 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★ ★ ★ ★ ★ 100%



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits



☎ 07 67 03 44 17

✉ contact@linus-mediation.fr

Site web : <https://linus-mediation.fr/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/christianalinus/>

Biographie

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

Forte d'une expérience de manager acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations**, sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilitée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) et **MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'**ingénieure pédagogique et animatrice de formation** (ICPF).

Diplômes et formations

- **Formation Introduction à la Thérapie Sociale** – Institut Charles Rojzman – 2023
- **Formation TRUST TEST, La Pré-médiation : Faire le choix de s'engager en médiation** – Jean-Édouard Robiou & IFM Paris – 2022
- **Master Médiateure dans les Organisations** – Institut Français de la Médiation – 2019
- **Certification à la pratique de la médiation en Entreprise** – Institut Français de la Médiation – 2018
- **Habilitation Jury TP AMIS & MSADS** – Ministère du Travail
- **Certification Ingénieure pédagogique et Animatrice de formation niveau Confirmé** – ICPF & PSI – depuis 2014
- **Formation de formateur occasionnel** – Cegos – 2012
- **Formation Médiation Humaniste** – Centre de Médiation et de Formation à la Médiation – 2009
- **Maîtrise L.E.A.** – Université de Nantes – 2001



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État