

MANAGER : FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE VIOLENCE AU TRAVAIL

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Savoir accompagner un collaborateur ayant été confronté à une situation de violence sur le lieu du travail (agression, braquage, etc.).

DURÉE

2 journées (14h).

PROFIL PARTICIPANT

Responsable hiérarchique et tout collaborateur exerçant une fonction d'encadrement hiérarchique, fonctionnelle ou transversale.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques sur la violence, l'appareil psychique, le stress, le traumatisme, la demande d'aide et la conduite d'entretiens
- Échanges autour des concepts abordés
- Exercices ludiques
- Cas pratiques et jeux de rôle
- Documentation remise aux participants à l'issue de la formation

PROGRAMME

- Accueil et introduction
- La violence
 - Définition des différents types de violence
- L'appareil psychique
 - Découverte ludique du concept d'« appareil psychique »
- Le stress
 - Présentation des 3 formes de stress et de leurs répercussions
- Le traumatisme
 - Définition du traumatisme psychique et de ses effets
 - Étude de cas
- La demande d'aide
 - Présentation des 3 étapes inhérentes à la demande d'aide
- La conduite d'un entretien
 - Distinction entre le contexte, les pensées, les émotions
 - Trucs et astuces pour mener un entretien
 - L'écoute active et ses limites : savoir se préserver
- Les différents entretiens avec un collaborateur ayant vécu une situation de violence sur le lieu du travail
 - L'espace professionnel et le concept de « travail »
 - Présentation des 3 temps d'échange et du rôle des acteurs clefs internes
- L'entretien d'accueil
 - Objectifs et contenu, trucs et astuces pour mener cet entretien
- L'entretien de réaccueil
 - Objectifs et contenu, trucs et astuces pour mener cet entretien
- L'entretien « signal d'alarme »
 - Objectifs et contenu, trucs et astuces pour mener cet entretien
- Conclusion