



CONTEXTE

Les agressions en milieu professionnel, qu'elles soient verbales, physiques ou psychologiques, peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé des collaborateurs, le climat social et le fonctionnement des équipes.

Sans accompagnement adapté, ces situations peuvent entraîner stress durable, perte de confiance, désengagement professionnel, voire troubles psychos traumatiques.

Il est donc essentiel que les managers et professionnels de l'encadrement disposent de repères clairs et d'outils concrets pour **accueillir, soutenir et orienter efficacement un collaborateur ayant subi une agression**, tout en préservant le cadre professionnel et la relation avec les parties prenantes.

Cette formation s'inscrit dans une démarche **de prévention et de qualité de vie au travail (QVT) et de sécurisation des pratiques managériales**, en proposant un cadre structurant pour l'accompagnement post-agression.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre les impacts psychologiques, émotionnels et physiologiques d'une agression sur un collaborateur.
- Adopter une posture d'accompagnement adaptée et sécurisante, sans minimiser ni dramatiser la situation.
- Intervenir de manière professionnelle auprès des différentes parties (collaborateur, client, équipe), sans décrédibiliser la victime.
- Mettre en place un cadre d'accompagnement post-agression, intégrant prévention, communication et repères juridiques de base.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe, personnel d'encadrement et toute personne amenée à accompagner des collaborateurs suite à une situation d'agression.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PROGRAMME

- **Comprendre l'agression en milieu professionnel**
 - Analyse des situations conflictuelles
 - Définitions : agressivité, violence, incivilité
 - Différences entre conflit, agression et violence
 - Les différents types de violences (verbales, physiques, psychologique)
 - Quiz et exercice d'analyse de situations professionnelles
- **Conséquences de l'agression sur la personne**
 - Réactions émotionnelles et psychologiques
 - Stress aigu et stress post-agression
 - Notions de choc post-traumatique
 - Fonctionnement du cerveau face à l'agression
 - Impact sur la confiance en soi et les relations interpersonnelles
- **Postures managériales et communication adaptée**
 - Le rôle du manager dans la prévention et l'accompagnement
 - Attitudes facilitatrices et posture à éviter
 - Les filtres de perception
 - Techniques de communication adaptées
 - Reformulation et écoute active
 - Exercices pratiques
- **Comprendre les profils et réaction sous stress**
 - Découverte des profils de personnalités (Process Communication model)
 - Réactions comportementales sous stress
 - Liens entre personnalité, stress et communication
 - Les styles de leadership face à une situation sensible
- **Stratégies d'intervention et de prévention**
 - Situer son rôle et son pouvoir d'influence en tant que manager
 - Identifier son rôle auprès du salarié et du client
 - Définir un canevas d'intervention post agression
 - Comprendre le fonctionnement de l'état émotionnel

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe, personnel d'encadrement, RH et toute personne amenée à accompagner des collaborateurs suite à une situation d'agression en milieu professionnel.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 06 82 48 96 18

📞 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



- Élaborer une procédure d'accompagnement adaptée
- Exercice
- **Gestion de l'après agression**
 - Signes et symptômes d'alerte
 - Importance de la déculpabilisation
 - Notions de premiers secours psychologiques
 - Posture d'aidant en milieu professionnel
 - Repères juridiques et issues possibles au conflit
 - Exercice
- **Synthèse et plan d'action**
 - Synthèse des apports clés
 - Identification des bonnes pratiques
 - Élaboration d'un plan d'action transférable au contexte professionnel

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode active
 - Travail en sous-groupe
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe, personnel d'encadrement, RH et toute personne amenée à accompagner des collaborateurs suite à une situation d'agression en milieu professionnel.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr