

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 ayant vécu une situation difficile ou tension

Management

Communication et compétences relationnelles

CODE : 2731 | Mise à jour : 20/09/2025

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

- Reconnaître chez soi les mécanismes induits par une agression (production individuelle sur une situation d'agression vécue)
- Identifier les différents comportements, de l'incivilité à l'agression
- Comprendre l'escalade : jeux de pouvoir et d'agressivité
- Reconnaître les 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

- Identifier la posture et le positionnement
- Comprendre la démarche de prise en compte et recueil des premiers éléments

Accueillir et utiliser l'émotion comme vecteur d'expression

- Repérer les fonctions de la communication : la mise en place d'une relation de confiance
- Se (ré)approprier les fondamentaux de la communication (dimensions et niveaux de la communication)
- Connaître, reconnaître et comprendre les émotions et leur

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Managers de proximité, chefs d'équipe, coordinateurs d'équipe, responsables opérationnels

PRÉ-REQUIS

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

DURÉE

1,5 jour (10,5 heures)

SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Minimum 4 personnes
Maximum 8 personnes

utilité

- Exercice pour apprendre à distinguer les émotions des pensées, des jugements et des interprétations / Débriefing
- S'approprier les étapes d'une communication bienveillante (faits, émotions, besoins, demandes)
- Découvrir la technique du miroir pour aider à l'expression des émotions

Structurer son écoute

- Pratiquer l'écoute active (questionnement et reformulation)
- Comprendre la notion d'empathie et l'utiliser
- Exercice pour apprendre à recevoir avec empathie sans prodiguer de conseils, réconforter, donner son avis ou exposer son sentiment / Débriefing

Mettre en oeuvre les 8 étapes du débriefing opérationnel

- Expérimenter le débriefing opérationnel par des mises en situation, si possible à partir de cas réels amenés par les participants

S'approprier le suivi post débriefing opérationnel

- Repérer les procédures à l'interne, à l'externe (judiciaires, médicales)
- Identifier les points de vigilance
- Découvrir le plan de rencontre et le 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
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez 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.

★★★★ 83% (4 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%

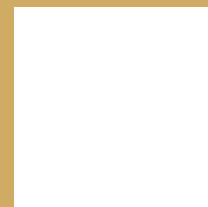


Christiana LINUS

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