

# SEMINAIRE - ACTION LA PRÉVENTION ET GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE

Les 27 et 28 juin 2019

18 places disponibles



**Durée :** 2 jours  
9H30 à 17H30

#### Publics :

- Directeurs
- Managers
- Médecins
- Cadres

#### Méthode :

Dispenser un contenu théorique modéré privilégiant la réponse aux questions des participants

Apporter les connaissances requises au moyen d'un débat collectif de situations

Echanges de bonnes pratiques

Interactivité

#### Intervenant :

M. Christophe CAUPENNE

#### Tarif (net de TVA) :

980,00 € nets de taxes  
(déjeuners compris)

#### SPH Conseil :

N° déclaration d'organisme de formation : 11754382775

#### Inscriptions et information :

Clara NAVARRO LOPEZ  
01 44 06 85 85

[Clara.navarro@sphconseil.fr](mailto:Clara.navarro@sphconseil.fr)

[www.sphconseil.eu](http://www.sphconseil.eu)

Certifiés



N° 0035294

### OBJECTIFS

- ✓ **Comprendre et connaître le rôle de l'encadrant dans la gestion d'une personnalité complexe**
- ✓ **Adopter un comportement managérial adapté en situation complexe & maîtriser les points clés en matière de management d'équipe pour la gestion de l'agression et la sensibilisation des nouveaux collaborateurs**
- ✓ **Gérer l'après et favoriser la reprise du travail**

### PROGRAMME

- Appréhender et définir le rôle du manager dans une situation d'agression d'un collaborateur - Adopter une posture adaptée - Définir la notion d'exemplarité - Comprendre les obligations d'un manager et son rôle de prévention - Découvrir les outils de prévention de l'agression - Faire prendre conscience aux équipes que l'on peut soi même être le départ d'un conflit
- La prise en compte du contexte de gestion des personnalités complexes - L'effet du stress (stress positif, stress négatif) - Les clés de gestion du stress en situation de - Mieux comprendre ses émotions et savoir les maîtriser
- Comprendre l'importance de la « vision du monde » dans la gestion des personnalités complexes - S'adapter à son interlocuteur et comprendre son mode de fonctionnement - Adopter une posture adéquate et adaptée à la situation - « L'effet miroir », fonctionnement et importance - Comprendre l'importance des 3 modes de communication - Utiliser une communication adaptée dans la gestion d'une personnalité complexe - Parler Vs Se faire comprendre, l'importance de l'échange - La communication d'influence - L'importance de l'écoute active pour sa stratégie de communication - Se prémunir d'un passage à une agression physique, en repérant les signaux faibles
- L'importance de l'esprit d'équipe et de la cohésion dans la ventilation des émotions - Prendre en compte l'impact psychologique d'une agression verbale et physique, et ne pas le sous-estimer - Connaître les moyens d'accompagnement des collaborateurs - Accompagner et faciliter le retour au poste



**Christophe CAUPENNE** est un ancien commandant de police de l'unité d'élite du RAID (Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion). Il a été pendant 11 ans Chef du groupe « Gestion de crise et négociation » et Coordinateur National des négociateurs de la Police Nationale pour le Ministère de l'Intérieur. Il a résolu plus de 350 affaires de forcenés, prises d'otages, kidnappings à l'étranger, mutinerie etc.