

Agressivité : préservez votre équipe !

Public mécontent, clients menaçants, usagers véhéments... Les violences verbales ou physiques n'épargnent plus aucun secteur. Ne pas savoir y faire face est un vrai risque pour vos collaborateurs : absentéisme, instabilité, insécurité, démotivation, stress, perte de sens, la liste des conséquences est longue. Alors comment réagir en cas d'incivilité ? Quel rôle doit tenir le manager pour préserver son équipe sans se mettre lui-même en danger ? Une seule voie possible : la stratégie collective.

Co-fondateur de Crise-Up, cabinet de gestion des crises humaines, David Gentilhomme éclaire les mécanismes des interactions violentes dans le cadre professionnel. S'appuyant sur trente ans d'expérience dans la gestion des situations d'agressivité, il vous livre tous les savoir-être et savoir-faire pour prévenir, repérer et évaluer une situation de conflit.

Un petit guide à destination de tous ceux qui souhaitent comprendre et surmonter le processus de violence en entreprise, afin de réinvestir le travail comme un espace de dialogue serein et constructif.

ISBN : 979-10-302-0487-2



2024-VI

12 €

Illustration de couverture : Shutterstock

FAUVES
ÉDITIONS

Collection RH

Agressivité : préservez votre équipe !

David Gentilhomme

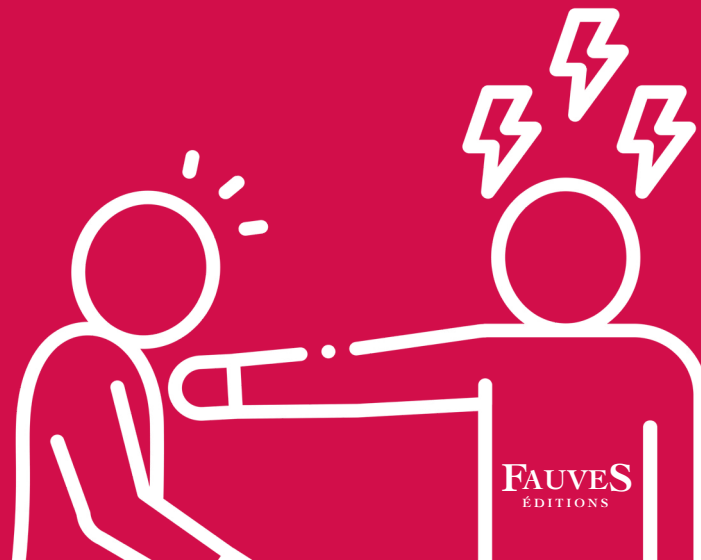
David Gentilhomme

Agressivité :

préservez

votre équipe !

Quel management pour faire face
à la violence du public ?



FAUVES
ÉDITIONS