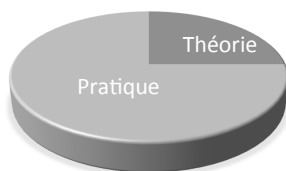


Objectifs :

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'acquérir une communication simple, non agressive et maîtrisée afin d'éviter la

**Références réglementaires****Risque d'agression :**

Articles L 4121-1- L 4121-2 du Code du Travail.

Protection de la santé :

Articles L4141-1 du Code du Travail.

Organisation de la

A DEFINIR

formation :

◆ Prérequis
Aucun

◆ Pu-
blic concerné
Manager, collabora-
teur pouvant être exposé à
des conflits divers ou désirant
améliorer sa communication

◆ Nombre de stagiaires
De 4 à 10 personnes

◆ Durée

Programme :**Partie théorique :**

- Réapprendre à communiquer
- Apprendre à se connaître,
- Identifier les différentes situations de conflit,
- Désamorcer les causes du conflit en adoptant un comportement sécuritaire,
- Désamorcer le conflit, l'incivilité,
- Apprendre à gérer son stress face à une situation conflictuelle,
- Apprendre à maîtriser son appréhension,
- Apprendre à s'adapter à l'attitude de
- Conduites à tenir en fonction de la situation,
- L'agression physique violente.

Partie pratique :

Chaque thème abordé sera suivi par des mises en situations, analysées avec les participants.

Ces exercices pourront être filmés en accord avec la direction et les stagiaires.