



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.

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 plupart des conflits.

Organisation de la formation :

- ◆ Prérequis
Aucun
- ◆ Public concerné
Manager, collaborateur pouvant être exposé à des conflits divers ou désirant améliorer sa communication
- ◆ Nombre de stagiaires
De 4 à 10 personnes
- ◆ Durée
07 heures
- ◆ Validation
Attestation de réussite
- ◆ Méthodes pédagogiques
Formation théorique et pratique en alternance
- Exposé interactif animé par un formateur en gestion de conflits
- ◆ Qualification des intervenants
Formateurs expérimentés en gestion de situation de violence et d'agression :
- formateur expert en communication et gestion de crise
- spécialiste en protection rapprochée de personne et gestion de conflits
- ◆ Support pédagogique
Un support pédagogique sera remis à chaque participant pour qu'il puisse s'y référer régulièrement

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.