

### Pourquoi cette formation ?

**Un nombre croissant de salariés est confronté à des actes de violences** commis par des clients, collègues, usagers, dans le cadre du travail.

Cette formation va permettre aux stagiaires de comprendre la naissance des situations conflictuelles et de prévenir les contextes d'agressivité.

**Les participants vont pouvoir appréhender les différents outils** de communication nécessaires à la gestion de ces phénomènes.



1/2 à 1 journée



Tout public



8 à 10  
personnes maximum





### Les « plus » de la formation :

- Permet de détecter et comprendre les facteurs déclenchant et les mécanismes d'apparition des comportements agressifs.
- Mises en situation concrètes, appropriation des techniques et débriefing personnalisé.
- Auto-diagnostic.

### Les changements obtenus :

- Prise de recul : analyse des situations difficiles.
- Utilisation des outils de communication interpersonnels.
- Amélioration globale de la gestion des conflits.