



FORMATION RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Gestion des situations conflictuelles

Programme de la formation

- Gérer ses émotions et comprendre leurs dynamiques.
- Développer son assertivité.
- Adapter son argumentaire en travaillant sur le fond mais surtout sur la forme.
- Développer l'empathie.
- Détecter les tensions.
- Anticiper les objections.
- Décoder le langage non verbal.
- Poursuivre la relation et entretenir le lien.

✓ OBJECTIFS

- Gérer et désamorcer les situations conflictuelles ou agressives.
- Développer sa capacité d'adaptation
- Savoir convaincre.

✓ PUBLIC CONCERNÉ

L'ensemble du personnel.

✓ STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Formation théorique 60%.
- Formation pratique 40%.

✓ PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire.

✓ DURÉE

1 journée – 7 heures.

✓ NOMBRE DE STAGIAIRES

10 maximum.

✓ SANCTION/DIPLÔMES

Attestation de formation A.I.FOS.