



FORMATION

# Gestion des conflits

Désamorcer les incivilités et les tensions là où elles surviennent. Une formation opérationnelle, construite autour de mises en situation tirées du quotidien réel des participants.

## Objectifs

- ✓ Reconnaître les signaux d'escalade avant que la situation ne dégénère
- ✓ Adopter une posture et une communication qui apaisent
- ✓ Poser un cadre ferme sans agressivité
- ✓ Savoir se retirer, alerter et passer le relais

## ✓ Une obligation de sécurité

Les incivilités et violences externes relèvent de la santé et de la sécurité au travail. Former le personnel exposé s'inscrit dans l'obligation de prévention de l'employeur (article L4121-1 du Code du travail) et participe à la prévention des risques psychosociaux.

### EN PRATIQUE

DURÉE

**7 heures (1 jour)**

PUBLIC

**Tous publics exposés**

EFFECTIF

**10 participants max**

PRÉREQUIS

**Aucun**

MODALITÉS

**Intra ou inter**



### FINANCEMENT

Finançable OPCO

Devis sur demande



Pédagogie par mise en situation, animée par un praticien de terrain. Formation dispensée sur votre site, adaptée à votre secteur et à vos situations réelles, en intra comme en inter.

Document propriété d'ARKOS STRATÉGIE — reproduction et réutilisation interdites sans autorisation.

06 78 62 92 21 audran.carroger@gmail.com arkos.group

ARKOS STRATÉGIE - SAS au capital de 1 000€ enregistrée au RCS de Clermont-Ferrand sous le n° 994 970 796 00011. TVA : FR76994970796. Organisme de formation - Déclaration d'activité n° 84630648563 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes. Autorisation d'exercice CNAPS n° 2026-0075535-FOR-1077149. Art. L.612-14 CSI : l'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique.