



PROGRAMME DE FORMATION

(Mise à jour le 01/03/2023)

Gestion des conflits

REFERENCE :
GESTCONF1

DUREE:
A déterminer

PUBLIC VISE:
Tout public se trouvant confronté à des situations conflictuelles et souhaitant prévenir et résoudre les conflits.

Tarif :
Sur mesure ou nous contacter

LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS

Les situations types,
Les conflits entre personnes d'un même groupe,
Les conflits entre différents groupes.

LES DIFFERENTS NIVEAUX DE CONFLITS

Du débat d'idées à l'affrontement

LES REVENDICATIONS

Ecouter les revendications,

APPRENDRE A DIALOGUER

Apprendre à dialoguer et à créer un climat de confiance,
Identifier les prémices d'un conflit,

GESTION DES EMOTIONS

Apprendre à gérer ses émotions,
Comment s'affirmer dans une relation agressive,

MISE EN SITUATION DE CONFLIT

Traitement des désaccords,
Comment désamorcer une situation d'agressivité et de violence,

S'EXPRIMER ET DESAMORCER UNE SITUATION

Savoir exprimer une critique et savoir dire "NON" sans envenimer la relation,
Désamorcer la situation, calmer le jeu,
Faire preuve d'empathie.

EN CONCLUSION

Savoir gérer l'après conflit
En tirer les conséquences pour avancer.

PRE REQUIS:
Aucun

MOYENS PEDAGOGIQUES:

Support de cours
Mise en situation

Modalités d'évaluation :

QCM

Mise en pratique

Délai accès formation :

Dates et horaires à planifier avec le client en fonction de ses disponibilités

Objectifs :

- Apprendre à gérer différentes situations d'agressivité, de pression, de tension pouvant se faire sentir au cours de certaines situations
- Apprendre à détecter les signaux précurseurs permettant d'anticiper une situation conflictuelle
- Gérer son stress, faire face, désamorcer une situation difficile

PAGE :
1/1