



« Le débat est un échange de connaissances, la dispute, un échange d'émotions. »

Nazim Ilias

Acteur et Coach Formateur
Formateur certifié auprès de la FFP



Objectifs

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Gérer les conflits de façon pragmatique en adaptant son comportement
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Répondre avec efficacité aux situations conflictuelles et apaiser les tensions
- Établir une stratégie positive de résolution de conflit
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits en assurant une communication efficace

Public et Pré requis

Tous les collaborateurs souhaitant maîtriser les techniques de la gestion des situations difficiles dans une optique d'efficacité, aussi bien sur un plan personnel que professionnel.
Aucun pré requis nécessaire pour suivre notre formation gestion des situations difficiles.

Les Plus de la formation

Participation active et expérimentation des participants (60 % de pratique, 40 % d'apports théoriques)
Exercices pratiques, expérimentations, réflexions de groupe, mise en situations, à partir du quotidien des participants.
Questionnaires-tests avec autocorrection par grille de diagnostic individuel
Support de cours formation gestion des situations difficiles.

Compétences acquises

Appliquer les techniques de la gestion des situations difficiles dans la durée.
Faire appel à ses ressources individuelles.

Validation

Une attestation de formation sera remise à l'issue du stage de formation
Un quizz en ligne sera proposé aux participants afin qu'ils puissent faire le point sur leur pratique.

Calendrier : Nous consulter

Durée : 2 jours

Lieu : Paris – Toulouse

Tarif Individuel : 1050€ TTC

Tarif Intra : Nous consulter

nazimilias@n-concept.fr

06.09.63.96.32

www.n-concept.fr

PROGRAMME

Le mécanisme du conflit

- l'origine des conflits et les étapes de l'escalade
- Les différents types de conflit
- Les conséquences des situations conflictuelles

Prévenir la montée du conflit

- Gérer les agressions
- Gérer la violence verbale
- Repérer les situations conflictuelles

La régulation du conflit

- Repérer les attitudes des situations de conflits et leur conséquence
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère
- Mécanisme des situations de tensions
- Comportements refuges

La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée
- Développer le « lâcher prise »

La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le bon médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'une médiation
- Se comporter dans le rôle du médiateur

La prévention des conflits

- Développer l'empathie
- Entretenir une dynamique

Ce stage se déroule sur 2 jours consécutifs, organisée par journée de 7 heures.

Nous accueillerons entre 5 et 10 participants maximum.

*Pour toute demande d'inscription,
merci d'indiquer la référence : GS03*

