# Comprendre les tensions et réguler les conflits (8H)

#### **Public**

Tout public

### Prérequis

Aucun

# Modalités d'accès

L'accès à nos formations peut être initiée par l'employeur, par les partenaires...

## Délais d'accès

Temps minimum d'un mois avant le début de l'action

# **Objectifs**

Comprendre le mécanisme d'apparition Echelle d'un conflit du conflit et savoir l'identifier pour

Mieux l'appréhender

Les signaux d'alerte Les comportements Les 4 niveaux de co

# Méthodes pédagogiques

Participative Exercices / jeux de rôle Etude de cas Brainstorming

# Sanctions pédagogiques :

Attestation de fin de formation Certificat de réalisation

### **Programme**

#### Matin (4h)

Comprendre le conflit

Réactions faces aux conflits Les dangers du conflit Les points clés Définition du conflit

Philosophie des conflits Les 5 niveaux d'intensité de conflits La relation /Qualité de relation

Les différents contextes La personne sous influence d'alcool Les types de conflits/Les perceptions Les 6 filtres de perception

### AM (4h)

Les 4 phases du conflit Les distances de sécurité Echelle d'un conflit Les signaux d'alerte Les comportements agressifs Les 4 niveaux de comportements agressifs

Comment favoriser le dialogue et échange

Les 7 profils de personnes agressives





6 à 10 pers.



8h soit 1 jour



En intra / locaux OF



Dates à définir avec le client



contact@lscformation.fr



Accès possible aux personnes en situation d'handicap



97,5% de stagiaires satisfaits

(Données année 2024)



Siret: 49766537200023