



CONTEXTE

Dans toutes les relations humaines, les conflits sont inévitables et devraient être traités au plus vite ! Chaque jour, de nombreux désaccords éclatent au travail, à la maison ou ailleurs.

Grâce à notre formation à distance ou en présentiel, vous maîtriserez les méthodes professionnelles de résolution de conflits. Vous saurez comment gérer une situation de tension en commençant par l'analyser et en permettant à toutes les parties de dialoguer.

La résolution de conflit est l'un des défis majeurs auquel vous ferez face en tant que responsable d'une entreprise ou tout simplement en tant que collaborateur.

Notre formation vous permet d'adopter les bonnes attitudes et de trouver des solutions constructives pour gérer les conflits de façon efficace.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les mécanismes des situations d'agressivité
- Découvrir les techniques d'anticipation
- Savoir adapter sa communication

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$
2 personnes : 2,900 \$
3 personnes : 4,350 \$
De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



PROGRAMME

- Comprendre le conflit
 - Réactions face 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
 - Exercice
 - Les perceptions
 - Historique de l'outil « perception »
 - Les 6 filtres de perception
 - Exercice
- Conflits
 - Les 7 profils de personnes agressives
 - Exercice
 - Les 4 phases du conflit
 - Exercice
 - Les distances de sécurité
 - Exercice
 - Échelle d'un conflit
 - Les signaux d'alerte
 - Exercices
- Les comportements agressifs
 - Les 4 niveaux de comportements agressifs
 - Définition
 - Les émotions
 - Les effets de la peur et de la colère
- La communication
 - Les types de réactions agressives
 - Exercices
 - Les différents comportements à adapter
 - Faire face aux agressions verbales
 - Conseils
- La communication non verbale
 - Langage corporel
 - Synchronisation
 - Exercices
 - Les types de désamorçage
- Comprendre le stress et le cerveau
 - Définition

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



- Les types de stress
- Conséquences et phases du stress
- Les indices du stress
- Exercice
- Le fonctionnement du cerveau

- Exercices

- Savoir écouter
 - L'écoute active
 - Comment favoriser le dialogue et l'échange
 - Reformulation
 - Exercice

- Gestion de conflits de tiers
 - Exercice

- Les différentes personnalités
 - Les 6 types de personnalité

- Les faits & opinions
 - Définitions
 - Exercice

- Le cadre juridique
 - Définition
 - La légitime défense
 - Le dépôt de plainte / main courante
 - Non-assistance à une personne en péril
 - Le droit de retrait
 - La menace
 - Injure, insulte et diffamation

- Axe sur les agressions à main armée

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode pratique
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque participant.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com