



www.luxantgroup.com

LuxAnt[®]
Institut



Certificat n°7474 –
www.qualicert.f

Formation

Prévention

snes

Insertion

CHARTRE
diversité
LUXANT

Audit

GESTION DES CONFLITS

⇒ Objectif :

- ✓ Acquérir des connaissances théoriques et pratiques permettant de mieux appréhender les relations conflictuelles avec du public dans l'exercice de ses missions professionnelles.

⇒ Public Concerné :

- ✚ Tout salarié amené à travailler en contact avec le public.

⇒ Pré requis :

⇒ Nbre de Participants

- ✚ 5 à 12 personnes maximum.

⇒ Durée :

- ✚ 1 journée de 7 heures

⇒ Moyens Pédagogiques

- ✚ Livret de cours, film vidéo, PowerPoint, test

⇒ Méthodes Pédagogiques :

- ✚ Apports théoriques sur vidéo projecteur.
- ✚ Méthode explicative et participative.
- ✚ Cas concrets

⇒ Validation :

- ✚ Attestation de stage.
- ✚ Document de synthèse remis aux stagiaires.

⇒ Programme :

1ère partie : Théorie

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Définition
 - Les principales caractéristiques du conflit
 - Les 4 grands types de conflits
 - L'origine des conflits
- Comment gérer les conflits ?
 - Les stratégies naturelles de réaction aux conflits
 - Les stratégies de fuite et d'évitement
 - Les stratégies d'affrontement
- Gérer les conflits grâce à l'écoute active
 - Maîtriser la communication verbale/non verbale
 - Principes de l'écoute active
 - De l'écoute active à la négociation

2ème partie : Pratique

- Test : Histogrammes des attitudes
- Etudes de cas et exercices de simulation :
- Maîtriser sa communication verbale / non verbale
- Gérer un conflit avec une personne agressive
- Autres situations et personnalités à risque

⇒ Lieu :

LUXANT INSTITUTE



LUXANT INSTITUTE
ZAC de Templemars - Rue de l'Epinoy La pépinière - Bât 2F 59175 Templemars - Tél : 03.28.55.45.00
0 810 818 415 Service 0.05 €/ min + prix appel

SARL - au capital de 10 000 € - 8559 A- RCS de Arras 488 796 640 Déclaration d'existence N° 31620193062 – Siret : 48879664000040
Autorisation CNAPS : FOR-059-2022-12-01-20170585023