



Objectifs

Cette formation dédiée à la gestion des conflits se focalise sur les outils et techniques à mettre en oeuvre pour savoir quel comportement adopter lorsque l'agressivité, la tension et la pression montent.

- ▶ **Type de cours :**
Stage pratique
- ▶ **Référence :**
GESCONF1
- ▶ **Durée:**
3 jours - 21h de formation
- ▶ **Lieu :**
Paris

**ATTESTATION DELIVRÉE
EN FIN DE FORMATION**

Pré-requis

Aucun

Public

Tout public.

Méthodes pédagogiques

- Lecture de documents
- Vidéoprojecteur
- Mises en situation.
- Jeux de rôle
- Exercices, individuels et en sous-groupes.
- Mises en application
- Supports de cours
- Evaluation en fin de stage

Programme du stage

Ce programme de la gestion conflit vous permet de travailler sur tous les niveaux de conflits à partir d'études de cas

- ▶ **Apprendre à dialoguer et à créer un climat de confiance**
- ▶ **Identifier les prémices d'un conflit**
Le conflit issu du changement et les blocages à lever
- ▶ **Apprendre à gérer ses émotions – Gérer le Stress provoqué**
Le conflit entre partenaires et structures différentes, le conflit organisationnel et le diagnostic des dysfonctionnements.
- ▶ **Comment s'affirmer dans une relation agressive ?**
Gagner en confiance face à une personne agressive
- ▶ **Identifier les différents modes de relations interpersonnelles et utiliser le mode de communication le plus adapté à son interlocuteur pour désamorcer les tensions.**
- ▶ **Traitement des désaccords**
Sortir du conflit : élaborer une démarche « gagnant gagnant »
- ▶ **Comment désamorcer une situation d'agressivité et de violence ?**
- ▶ **Savoir exprimer une critique, savoir dire "non" sans envenimer la relation**
Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation.
- ▶ **Calmer le jeu, faire preuve d'empathie**

Témoignages

Eric P. (FARMACLAIR)

“La formation m’a apporté une meilleure connaissance de soi et m’a permise de mettre en application ce que j’ai appris.”

Sophie G. (FARMACLAIR)

“Grâce à cette formation, j’ai pu avoir une meilleur prise de conscience en soi mais aussi une meilleure prise de conscience de l’autre.”

Patricia L. (THOMAS COOK)

“Formation très complète, très claire. Je la recommanderai à beaucoup de monde avec grand plaisir.”



Nous contacter

CFORPRO

Centre de formation professionnelle

Siège social :

Tour de l’horloge, 4 place Louis Armand 75012 PARIS

Tél : 01.75.50.92.30 - Fax : 01.79.73.89.51

Mail : contact@cforpro.com - Internet : www.cforpro.com



**CFORPRO est un organisme de formation enregistré sous le N° 11 75 42 767 75
auprès de la direction du travail de Paris Ile de France. RCS: 502 187 867 PARIS.**