



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

**CERTIFICAT DELIVRÉ
EN FIN DE FORMATION**

Pré-requis

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

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**



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.**