



## Objectifs

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

▶ **Type de cours :**  
Stage pratique en présentiel ou distanciel

▶ **Référence :**  
GESCONF1

▶ **Durée:**  
3 jours - 21h de formation

▶ **Lieu :** inter, intra, à distance.

**ATTESTATION DELIVRÉE  
EN FIN DE FORMATION**

### Pré-requis

Aucun

### Public visé

Tout public.

## Méthodes pédagogiques

- Un ordinateur avec micro+haut-parleurs + connexion internet (Pour le distanciel)
- Lecture de documents
- Vidéoprojecteur
- Mises en situation.
- Jeux de rôle
- Exercices, individuels et en sous-groupes.
- Mises en application

# 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**

**TEST DE VALIDATION DES ACQUIS EN FIN DE FORMATION**

**ATTESTATION DE FORMATION DELIVREE**

# 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](mailto:contact@cforpro.com) - Internet : [www.cforpro.com](http://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.**