



## 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 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

## 1. LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS

Les situations types,  
Les conflits entre personnes d'un même groupe,  
Les conflits entre différents groupes.

## 2. LES DIFFERENTS NIVEAUX DE CONFLITS

Du débat d'idées à l'affrontement

## 3. LES REVENDICATIONS

Ecouter les revendications,

## 4. APPRENDRE A DIALOGUER

Apprendre à dialoguer et à créer un climat de confiance,  
Identifier les prémices d'un conflit,

## 5. GESTION DES EMOTIONS

Apprendre à gérer ses émotions,  
Comment s'affirmer dans une relation agressive,

## 6. MISE EN SITUATION DE CONFLIT

Traitement des désaccords,  
Comment désamorcer une situation d'agressivité et de violence,

## 7. S'EXPRIMER ET DESAMORCER UNE SITUATION

Savoir exprimer une critique et savoir dire "NON" sans envenimer la relation,  
Désamorcer la situation, calmer le jeu,  
Faire preuve d'empathie.

## 8. EN CONCLUSION

Savoir gérer l'après conflit  
En tirer les conséquences pour avancer .

**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.”

**Melissa P.**

“Très satisfaite. Une formation très instructive, je la recommanderai sans hésiter.”

**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.”



## 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.**