

# Programme de formation - 7H

## GESTION DES CONFLITS

### Objectifs pédagogiques

- Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs.
- Différencier les concepts d'agressivité, de violences, d'incivilité.
- Gérer les tensions, les pressions et le stress présents dans nos vies professionnelles et/ou personnelles
- Identifier la notion de conflits (définition, facteur déclenchant, les réactions face au conflit)
- Les modes de résolution des conflits
- Améliorer sa relation aux autres : assertivité et communication non violente

Public concerné : Salariés, Managers d'équipes

Prérequis : Aucun

Durée du module : 1 jour(s) / 7 heures

Dates et horaires : Nous consulter

Effectif(s) : 1 à 10 stagiaires

Lieu : Site client ou OF à Orange

Tarif : Nous consulter

### Moyens et méthodes pédagogiques :

Une pédagogie individualisée et originale : autodiagnostic et questionnaires permettent à chacun de concrétiser les axes de progrès à développer, psychologie positive, médiations, jeux de rôles.

### Moyens techniques

Ordinateur – Paper Board

### Modalités d'évaluation

- Tests évaluations des acquis écrit via QCM
- Attestation de fin de formation

Contact : GANDON Maxime, Responsable Administratif - 06.62.64.87.31 - [contact@coachformation84.fr](mailto:contact@coachformation84.fr)

Modalité d'accès : Pour toute demande d'inscription merci de nous contacter soit par téléphone, soit par mail soit via le formulaire de contact sur le site internet. Une réponse sous 72H vous sera faite.

# Programme de formation - 7H

## GESTION DES CONFLITS

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#) : Pour toute demande d'inscription merci de nous contacter soit par téléphone, soit par mail soit via le formulaire de contact sur le site internet. Une réponse sous 72H vous sera faite.

[Intervenant](#) : Formateur expérimenté depuis plus de 20 ans au sein d'entreprises publiques et privées.

### [Contenu de la formation](#)

- Développement personnel visant à comprendre son mode de fonctionnement propre ainsi que ses limites.
- Apprendre à identifier le canal de fonctionnement d'autrui.
- Développer son écoute active et réguler un conflit.
- Explication des fondamentaux
- Mieux gérer les situations difficiles avec les interlocuteurs
- Garder son calme, même en situation stressante
- Établir une relation positive de résolution de problème avec la personne
- Mieux gérer ses émotions et son stress