

UNE SÉLECTION  
DE FORMATIONS POUR SOUTENIR  
LE DÉVELOPPEMENT  
DE VOTRE ENTREPRISE

Préresse - Imprimerie - Sérigraphie  
Reliure-Brochure-Dorure - Routage

web to print  
total covering  
offre multicanal  
impression numérique  
marketing gestion  
entretien professionnel  
site web  
appel d'offre

**100%**  
**FORMATION**

**100%**  
**FINANCÉES**

FONDS PARITAIRE  
DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

AGEFOS PME  
**CGM** COMMUNICATION  
GRAPHIQUE ET  
MULTIMÉDIA

Pour plus d'informations,  
[www.agefospme-cgm.fr](http://www.agefospme-cgm.fr)



## Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources de problèmes et comprendre les dynamiques conflictuelles.
- Identifier les solutions de régulations et les leviers.
- Mettre en place les comportements adéquats pour sortir du conflit.
- Mettre en situation des conflits pour en sortir.

## Pré requis

Toute personne ayant à exercer un rôle d'encadrement.

Les participants sont invités à préparer au moins 2 situations auxquelles ils ont été confrontés dans leur poste : contexte, acteurs, résultats obtenus, difficultés rencontrées.

## Durée

14h en continu

## Programme détaillé

### **Repérer les conflits et identifier les sources**

- Mesurer l'importance des désaccords non traités et des non-dits
- Identifier et gérer les émotions qui parasitent, créent des tensions, des conflits
- Reconnaître les « jeux relationnels », les relations piégées, manipulatrices
- Repérer ses préjugés, ses croyances

### **Développer une attitude relationnelle constructive**

- Faire preuve de bienveillance et rechercher le rapport « gagnant/gagnant »
- Développer l'écoute, entendre le besoin de l'autre, en tenir compte
- Utiliser des techniques permettant d'établir un dialogue, de formuler une demande, de savoir dire non
- Prendre conscience de l'importance du langage non-verbal dans la relation
- S'en tenir aux faits, éviter les procès d'intention, les justifications
- Comment transformer le conflit interpersonnel en opportunité de développement

### **Jouer le rôle de médiateur et temporiser**

- Apprendre à décrypter les conflits et les transformer en demande claire et constructive
- Savoir répondre à un reproche sans agressivité
- Savoir exprimer une critique de façon positive
- Resituer le débat et appliquer le recadrage
- Savoir créer des ouvertures et préparer la suite

## Contact

**Contact : Madame Christine MARTIN**

**Mail :** [christine.martin@groupe-ifg.fr](mailto:christine.martin@groupe-ifg.fr)

**Tél. :** 04 72 20 90 27

## Évaluation

Mises en situations débriefées individuellement et exercices permettant de valider des capacités ou connaissances acquises, à mettre en place tout au long du module

Attestations de compétences



**IFG**  
Executive Education