

La gestion des conflits et management des comportements difficiles

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et
contact

CCI LIMOGES HAUTE VIENNE -
CAMPUS CONSULAIRE
CCI FORMATIONS
05.55.45.16.16
formationcontinue@limoges.cci.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

-

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

Mieux connaître son style relationnel, apprendre à agir face aux incivilités, prévenir et réguler les situations délicates, prévenir et traiter les conflits par une meilleure communication, acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits.

Contenu et modalités d'organisation

Mieux se connaître et mieux connaître les autres : Caractériser les situations sources de conflit - Déterminer son profil comportemental face au conflit - Déchiffrer ses freins à la communication - Repérer et dominer ses états émotionnels - Appréhender les différents comportements conflictuels Optimiser sa communication pour sortir d'un conflit : Pratiquer une écoute active: questionner, reformuler, vérifier la compréhension - Apprendre à amorcer le dialogue et à faire passer des messages - Identifier l'ensemble des paramètres verbaux, paraverbaux et non verbaux La résolution de conflit : Reconnaître les différentes phases de traitement du conflit - Privilégier une critique constructive et positiver - Pratiquer l'assertivité (l'affirmation de soi) - Mettre en oeuvre la méthode DESC

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00558994	du 07/04/2025 au 08/04/2025	Limoges (87)	CCI LIMOGES HAUTE VIENNE - CAMPUS CONSULAIRE		Non éligible	FPC
00558995	du 17/11/2025 au 18/11/2025	Limoges (87)	CCI LIMOGES HAUTE VIENNE - CAMPUS CONSULAIRE		Non éligible	FPC