

Liberté Égalité Fraternité



Gérer les conflits

Métiers et emplois visés :

Métiers de l'encadrement et de la production

Public concerné:

Demandeur.euse d'emploi Jeune 16-29 ans Salarié.e Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Comprendre les mécanismes d'un conflit
- Anticiper et / ou faire face aux situations difficiles
- Acquérir une méthodologie pour gérer les conflits
- Tirer les lecons d'un conflits

Contenu de la formation:

LES CARACTÉRISTIQUES D'UN CONFLIT :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra équipe, inter équipes
- Origine et nature du conflit

COMMENT GÉRER LE CONFLIT?

- Comment émerge un conflit
- Les règles de communication en situation de conflit
- Les différents acteurs du conflit (analyse des différentes personnalités, comprendre la stratégie de chacun, repérer les personnes dites « difficiles »)
- Techniques permettant de prévenir un conflit

MANAGEMENT DU CONFLIT:

- Entretien, Négociation
- Coopération
- Arbitrage et médiation

L'APRÈS CONFLIT :

- Rétablir un climat de confiance
- Assurer le suivi
- Bilan
- Retour d'expérience

Méthodes et outils pédagogiques :

- Alternance d'éléments théoriques et d'exercices d'analyse réflexive
- Mise en situation : jeux de rôle, analyse de posture
- Retour d'expérience des participants

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

GRETA COTES NORMANDES



Liberté Égalité Fraternité



Durée indicative en centre de formation :

14 heures

Pré-requis:

Aucun

Modalités d'admission:

- Sur entretien
- Sur test

Niveau d'entrée:

Obligatoire: niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

Niveau de sortie:

niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

Validations:

Attestation de compétences

Financement:

Contrat de professionnalisation

CPF

CSP

Financement individuel

Plan de développement des compétences

ProA

Tarif de référence :

24€/heure

Lieu(x) de formation:

AVRANCHES

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Marion MORVAN

Téléphone: 02 33 79 02 79

Courriel: greta-avranches-granville@ac-normandie.fr

