

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 leçons d'un conflit

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

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô

N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050

Document non contractuel, peut-être soumis à modification

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 :

CAEN

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Maja VINOY

Courriel : maja.vinoy@ac-normandie.fr