

GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION



Objectifs de formation

Appréhender les sources de conflit et le processus de conflit

Analyser des situations conflictuelles

Gérer les conflits et les tensions

Programme pédagogique

1. Appréhender les sources de conflit et le processus de conflit

La définition du conflit

L'origine d'un conflit

Les différents acteurs

Les différents types de conflits

2. Analyser des situations conflictuelles

Présentation de situations rencontrées par les participants dans le cadre de leurs fonctions (chauffeurs, surveillants de nuits, ...)

Analyse collective : Objet du conflit - Personnes concernées par le conflit (Public accompagné - Collègues - Supérieurs hiérarchiques) - Réactions et tentatives de résolution

3. Gérer les conflits et les tensions

Les cinq modes de résolution de conflits selon Thomas Kilmann : Éviter - Céder - Rivaliser - Trouver un compromis - Collaborer

La méthode DESC : Décrire les faits objectivement et expliciter les conséquences - Exprimer son ressenti face à la situation - Spécifier la solution - Conclure positivement

La communication dans le contexte de la gestion de conflits :

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation.

- Pour les salariés de structures d'insertion par l'activité économique ou des personnes en accompagnement socio-professionnel :
 - en inter : 280 € par personne
 - en intra : 1 400 € à Étampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Public

Salariés en insertion confrontés à des situations de conflits dans le cadre de ses missions ou de son emploi.

Prérequis

Cette formation nécessite de posséder les bases orales et écrites de français

Certification

Formation non certifiante.

Savoir écouter - Savoir faire passer son message - Gérer le stress et l'agressivité

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à contact@horizons91.fr



Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paper board et / ou d'un tableau blanc.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, le QCM (début de formation – fin de formation) permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Analyse de situations (vidéos, jeux de rôles, ...).
- Questionnements collectifs et en sous-groupes.

Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

Modalités d'accès : Positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 6 mois au plus.

Modalités d'organisation : Formation en continu ou séquencée sur 2 semaines maximum et en présentiel. 10 stagiaires environ.

Cette formation peut être adaptée dans son contenu et sa durée en fonction des attentes du client.

Accessibilité : Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

Formateurs

- Praticien en psychopédagogie positive et en PNL formée à l'analyse systémique et à la communication non violente.
- Psychopraticien

Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

Durée et dates

Durée : 14 heures. De 9 h 00 à 17 h 00.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...), visitez notre site internet www.horizonsformations.fr