

Gérer les conflits au quotidien

Objectif de la formation

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes favorisent les relations conflictuelles. Face au conflit, la personne est démunie et laisse souvent la situation se dégrader et provoque ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. La personne doit apprendre à faire face à ces situations difficiles tout en préservant une relation professionnelle.

Contenu de la formation

1• Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Comment et pourquoi le conflit ?

Manager : Faut-il toujours éviter les conflits ?

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.

Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs

2• Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.

Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.

Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".

Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.

Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.

Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

3• Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.

Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

Plan d'action en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever

4• Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Publics

- tous public, salariés

Modalités d'inscription, prérequis et niveau d'entrée

Avant toute inscription, un entretien personnalisé sera proposé afin d'accompagner l'apprenant dans ses démarches et pour faire le point sur ses motivations.

Pour les Demandeurs d'Emploi, ou les jeunes dépendants de la Mission Locale, il est nécessaire de se rapprocher de son conseiller afin de lui exposer son projet de formation.

Pour les associations d'aide à domicile, particulier employeur et pour les salariés, vous pouvez nous contacter directement.

Les prérequis suivants sont demandés pour suivre cette formation :

- Faire preuve d'une bonne compréhension de consignes écrites et orales, et maîtriser les 4 opérations mathématiques.
- Etre capable de sociabilité et altruisme envers les autres, d'autonomie dans le travail, de résistance physique, d'équilibre et de maturité,
- Être capable de s'engager dans une démarche de travail personnel.

Si la formation rentre dans un bloc de compétences pour un titre professionnel obtenue par VAE le (la) candidat(e) doit justifier d'au moins un an d'expérience, continue ou discontinue, en rapport direct avec les objectifs et contenus du Titre Professionnel.

Les activités salariées, non salariées et bénévoles peuvent être prises en comptes (justificatifs obligatoires).

Méthodes pédagogiques

- Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité

Durée, Rythme et périodes de formation

Le rythme et les périodes de formation sont modulables et peuvent être adaptés aux besoins des apprenants : **en journée, cours du soir, en Week end, en FOAD** (formation a distance). Une immersion en entreprise est également possible.

La formation dure 21 heures.

Coût et financement

Cette formation peut être financée par différents partenaires : Collectivités Territoriales, entreprises, Association OPCA, ...

Elle est aussi financée par Pôle Emploi et s'adresse prioritairement aux demandeurs d'emploi inscrits, indemnisés ou non.

Dans tous les cas, le centre de formation vous aidera à constituer votre dossier de demande de financement et vous remettra un devis adapté à votre situation.

Evaluation de la formation

Une attestation de compétences sera remise en fin de formation

Lieu de formation et modalités d'organisation

Nos formations ont lieu principalement à Pessac et à Bordeaux. Nous pouvons aussi nous déplacer dans le Médoc, dans toute la Gironde, et sur le territoire de la Nouvelle Aquitaine, en fonction des demandes.

Fiches moyennes pédagogiques techniques et d'encadrement

Les moyens pédagogiques sont adaptés en fonctions de la formation choisie

Profil des intervenants

Les formations sont sous la responsabilité de Mme Dubesset, l'équipe est formée chaque année et diplômé formateur avec plus de d'expérience

Modalités d'évaluation

Entretien avec la directrice / Echange avec les apprenants en cours de formations afin de visualiser la pédagogie du formateur. Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des participants

En fin de formation : Attestation de formation / Titre ou diplôme / Attestation de Compétences

Méthodologie pédagogique

Démarche participative fondée sur :

- Des apports théoriques visant à une compréhension des concepts et permettant une réflexion collective et individuelle des participants
- L'échange à partir des représentations des participants
- L'analyse et le retour sur les pratiques professionnelles à partir des situations vécues

Supports pédagogiques

- Supports papier avec remise de documents
- Supports vidéo

Vous nous choisissez : vous aurez une vraie expérience dans ce centre de formation cd +formation car on vous propose de vous mettre en face de situations réelles en rencontrant des professionnels mais aussi des « vrais » clients ce qui vous permet de vous d'être au plus près du terrain et d'évaluer vos savoirs /Savoir Faire/ Savoir êtres vous acceptez cette méthode, vous passerez un accord écrit entre les 3 parties (vous , eux et nous) et bien sûr que cela est un exercice réel et non un travail rémunéré.

