

Document d'information

Gestion des conflits

Titre des formations et références

Attestation de formation « Gestion des conflits »

- **Code RS** : Aucun
- **Code NFS** : 315m : Ressources humaines, gestion de l'emploi
- **Formacode** : 33054 : Ressources humaines
- **Niveau** : Aucun

Référence juridique : /

Public visé

Tout public

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Tous nos locaux, nos services et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'un avis médical favorable.

Pour plus d'informations, contactez notre référente Handicap : s.charbonnier@upv.org

Prérequis

Aucun prérequis

Conditions d'accès et délais

Inscription sur devis, au plus tard 24h avant le début de la formation.

Equivalences

Aucune

Suite de parcours et débouchés

Une personne formée à la gestion des conflits peut envisager de poursuivre le développement de ses compétences en passant une formation complémentaire « gestion des émotions et du stress » ou plus largement dans le développement personnel ou la gestion des ressources humaines.

Objectifs de la formation :

Cette formation vise à fournir les outils nécessaires au repérage et à la gestion des conflits dans tout type de contexte (professionnel ou personnel).

Les compétences attestées à l'issue de la formation :

- Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes, élaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution
- Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute active et amorcer une sortie de crise efficace et durable
- Appliquer les techniques efficaces et durables de gestion et de résolution de conflit

Contenus de la formation :

Reconnaitre les caractéristiques du conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Distinguer les conflits et leurs conséquences
- Comment se forme un conflit
- Repérer les causes du conflit
- Identifier les risques et les opportunités que renferme le conflit

Adopter les bons comportements et améliorer sa relation interpersonnelle

- Identifier les différents types de profils face au conflit
- Adapter son comportement pour apaiser les tensions
- Connaître les besoins individuels dans les conflits
- L'assertivité
- Mieux communiquer pour déjouer le conflit
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance

Identifier le rôle et les responsabilités de chacun face aux conflits

- Savoir déléguer et transmettre les consignes
- Faire remonter un dysfonctionnement ?
- Développer ses capacités d'écoute active
- Mettre en place une médiation
- Réguler grâce à l'outil DESC

Evaluer l'impact positif à l'issue d'un conflit

- Analyser les situations
- Utiliser un tableau de bord pour la résolution de conflit

Modalités d'évaluation :

Validation :

Evaluation des acquis tout au long de la formation et en fin de formation (questionnaire)

A l'issue de l'évaluation, remise à chaque participant :

- D'un support pédagogique
- D'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs
- D'un questionnaire de satisfaction

Moyens pédagogiques :

Equipements et matériels :

- Tableau, vidéoprojecteur et supports adaptés
- **Lieu** : dans un espace dédié au sein d'UPV FD ou de l'entreprise d'accueil (sous réserve d'un lieu adapté et conforme aux normes en vigueur)

Intervenants :

Tous nos intervenants sont spécialisés et expérimentés

Méthode pédagogique :

- Pédagogie participative : mise en situation, jeux de rôles, tests
- Extraits de films
- Partage d'expériences : Etude de cas pratiques émanant des participants

Durée :

1 jour soit 7h

Modalités d'organisation de la formation :

La formation s'organise pour 4 à 12 personnes et peut se faire :

- INTER-ENTREPRISES dans nos locaux : Les dates de formations sont consultables sur notre agenda des formations <https://upvfd.fr/agenda-des-formations/>
- OU
- INTRA-ENTREPRISE, sous réserve d'un lieu adapté et conforme aux normes en vigueur : Les sessions sont organisées sur des dates à votre convenance.

Coût de la formation

INTER 350 € HT / pers

INTRA nous consulter

Financements possibles :

- Entreprise (fonds propres)
- OPCO
- Financement personnel

Nos conditions générales de ventes sont téléchargeables sur notre site internet, consultez notre page dédiée <http://upvfd.fr/CGV> ou contactez-nous sur upvfd@upv.org

Valeur ajoutée et indicateurs de résultat

La valeur ajoutée de l'UPV FD

UPV FD s'inscrit dans une dynamique déontologique de la formation et de l'accompagnement :

- Une équipe de formateurs professionnels, expérimentés
- Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- Un suivi et un accompagnement individualisé des stagiaires
- Une gratuité des frais d'inscription
- Une ancienneté de plus de 25 ans

Les indicateurs de résultat :

Indicateur	Source et définition de l'indicateur	%
Taux de satisfaction <i>Session(s) n-1</i>	Issue du questionnaire de fin de formation – % de stagiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »	100%
Taux d'abandon <i>Session(s) n-1</i>	Nb abandons / nb entrants	0%
Taux de réussite <i>Session(s) n-1</i>	Nb de certifiés/ nb de candidats présentés aux évaluations	NON APPLICABLE

Renseignements complémentaires & Contacts

Tel : 04 83 69 19 09

Mail : upvfd@upv.org

Site internet : www.upvfd.fr

Date de mise à jour du présent document : Mai 2023