

Document d'information

Gestion des conflits

Titre de la formation et références

Nom de la formation : GESTION DES CONFLITS

Enregistrement au RCNP ou RS et code associé : Aucun

Date d'échéance de l'enregistrement : Aucune

Niveau : Aucun

Certificateur : Aucun

Code NSF : 315m - Ressources humaines, gestion de l'emploi

Formacode : 33054 – Ressources humaines

Code.s fiche.s ROME la.les plus proche.s : Aucun

Textes de référence :

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

- Aucune

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

- Aucune

Public visé

Tout public.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap et consultez la page suivante :

<https://upvfd.fr/referent-handicap/>

Prérequis

Aucun prérequis.

Conditions d'accès et délais

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

Equivalences

Aucune équivalence.

Objectifs de la formation

1/ Compétences attestées à l'issue 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).

À l'issue de la formation, les compétences suivantes sont attestées :

- 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

2/ Suites de parcours et les 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.

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

Suivi et modalités d'évaluation

1/ Suivi des stagiaires :

Les besoins et les attentes des stagiaires sont évalués à l'entrée en formation pour adapter au mieux les objectifs et les contenus. La satisfaction est mesurée en fin de formation grâce à un questionnaire.

2/ Modalités d'évaluation :

Evaluation :

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

A l'issue de la formation, 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

1/ Equipement et matériel :

- ✓ Tableau, vidéoprojecteur et supports adaptés

2/ Sur le plan pédagogique :

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

3/ Qualité des intervenants :

Tous nos intervenants sont spécialisés et expérimentés.

Durée de la formation et modalités d'organisation

1/ Lieu de la formation :

Dans les locaux de l'entreprise d'accueil (sous réserve d'un lieu adapté et conforme aux normes en vigueur)

2/ Dates et volumes horaires :

1 jour soit 7h

Les sessions sont organisées sur des dates à la convenance de l'entreprise (nous consulter)

3/ Nombre de stagiaires :

La formation s'organise pour un groupe de 4 à 10 personnes.

4/ Organisation de la formation :

- INTRA-ENTREPRISE
- Horaires : de 9h à 12h et de 13h à 17h

5/ Individualisation de la formation :

Les attentes et besoins des stagiaires sont évalués en début de formation afin d'adapter au mieux les objectifs et contenus de la formation.

Coût de la formation

INTRA nous consulter

Financements possibles :

- Entreprise (fonds propres)
- OPCO

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

1/ 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

2/ 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

Contact : Adrien JEGOU

Tel : 04 83 69 19 09 / 07 61 98 48 15

Mail : a.jegou@upv.org

UPVFD : upvfd@upv.org / www.upvfd.fr

Date de mise à jour du présent document : Juillet 2024