

GESTION DES CONFLITS

✓ Objectifs :

Identifier les différents types de conflits et de situations d'agressivité.
Se situer par rapport à ces différents types, élaborer des solutions pour les prévenir et les gérer.

👤 Public visé :

Toute personne ayant à gérer des conflits ou confrontée à des situations d'agressivité.
Tout autre profil nous contacter

📋 Prérequis :

Qualités requises : rigueur, organisation, sens pratique

➡ Modalités et délais d'accès :

La formation est accessible via les dispositifs suivants :

- France Travail
- Formation professionnelle
- Reconversion professionnelle

Pour tout autre profil consultez-nous.

ETAPES D'INSCRIPTION :

1. Demandeurs d'emploi :
 - Analyse du besoin
 - Devis établi par le centre de formation (plateforme KAIROS)
 - Validation du devis par le demandeur d'emploi (plateforme KAIROS)
 - Validation ou non de l'accord de prise en charge par France Travail (plateforme KAIROS) et admission.
2. Professionnels et autres :
 - Analyse du besoin
 - Proposition commerciale (Devis)
 - Admission

Les délais d'accès sont compris entre 2 jours à 3 mois, selon le dispositif de financement mobilisé.



Type de formation :

Formation courte



Filière de formation :

Communication et efficacité professionnelle



Niveau de sortie de la formation :

Attestation de stage



Durée de la formation :

3 jours / 21H00

Coût de la formation :

890 €



Prise en charge :

- OPCO
- France Travail
- Entreprise
- Financement personnel



Prochaines sessions :

A déterminer



Accessibilité handicap :

Site répondant aux conditions d'accessibilité et desservi par un réseau de transport urbain
Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée



SKILLFOR Campus
Pôle Consulaire de Formation
Rue Aubin Edmond – Quartier Case Navire
97233 SCHOELCHER
0596 42 78 78
www.skillforcampus.com



Gestionnaire de formation :

Roselyne BRADOR
accueil_skillfor@martinique.cci.fr
05 96 42 78 97



Modalités pédagogiques :

Formateur expert avec une spécialisation approfondie dans ce domaine de compétence.

Des autodiagnostic, techniques de PNL et d'AT.

Alternance d'exposés théoriques, de tests de mesure, d'évaluations, d'exercices d'expérimentations ; relaxation et visualisation.



Programme :

Surmonter ses sources de stress

Les identifier

Apprendre à agir plutôt que réagir

Pratiquer des techniques éprouvées

Développer la confiance en soi

Les freins et obstacles à la gestion des conflits

Identifier les différentes natures de conflits ou de tension

Les caractéristiques d'un conflit : le fond/l'a forme

Les différentes composantes : désaccords, malentendus, relationnel, organisation du travail

Anticiper les conflits, décider ou non de les gérer de contenus (Youtube, Slideshare...)

Méthodologie de la gestion de conflits

Les rapports de pouvoir

L'importance de l'émotionnel dans les conflits

Ecouter l'autre

Séparer les faits des opinions

Savoir-faire un reproche, savoir-faire un compliment

Reformuler afin de garantir à l'autre qu'il a été entendu

Clarifier son but et celui de l'autre

Les résistances et les aspirations à sortir du conflit

Les phases des entretiens de résolution de conflit

Les composantes de la personnalité

Expliquer, argumenter, conforter, communiquer, convenir, négocier, conclure

Gestion de l'agressivité

Caractéristiques de l'agressivité manifestée

Facteurs déclencheurs de l'agressivité : relationnel, pathologie, institutionnel.



Modalités d'évaluation :

Évaluation en fin de formation :

Questionnaire de satisfaction

Évaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quiz, mini études de cas)



Suites de parcours et débouchés :

Suites de parcours : sans objet

Équivalences/Passerelles : sans objet

Emplois visés : sans objet



Les points forts de la formation :

Un cursus visant à former des professionnels.



Chiffres clés :

Nombre de stagiaires (juillet 2021 à juillet 2024) : sans objet

Taux de satisfaction : sans objet

Taux de recommandation : sans objet