

## Public

- Tout public
- Candidat positionné sur un parcours de formation modulaire du REL

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sans objet

## Durée

- 7 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel et/ou distanciel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique et professionnels en activité

## Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)  
0809 908 908



## GESTION DE CONFLITS

### Objectifs généraux

- ◆ Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits

### Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

### Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation et/ou quizz

### Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 6
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RS/RNCP : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

### Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Gérer des conflits individuels et collectifs</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des conflits               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce qu'un conflit ?</li> <li>- Identification des principales causes et éléments déclencheurs des conflits</li> <li>- Détermination des comportements efficaces pour sortir des conflits</li> </ul> </li> <li>▪ Réalisation et conduite d'un entretien (de recadrage, de motivation ou préalable pouvant aller jusqu'au licenciement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer un entretien (objectif, temporalité, arguments...)</li> <li>- Styles de conduite d'entretien</li> <li>- Technique de l'écoute active et reformulation des points clés</li> <li>- Conclusion de l'entretien</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Synthèse du stage</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia