

Gestion des conflits

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Savoir prévenir et gérer les conflits entre adultes.
- Développer sa capacité à communiquer plus efficacement et de manière positive.

Public visé par la formation

Salariés de SIAE, accompagnés par un chargé d'insertion professionnelle, ayant besoin de renforcer leur capacité à gérer les conflits, afin de mieux réussir leur insertion professionnelle.

Prérequis

- Compréhension orale du français.

Modalités d'inscription

- Prescription par le Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) de la SIAE après vérification de l'adéquation de la formation avec les acquis antérieurs du salarié, son projet professionnel et d'éventuelles situations de handicap (à préciser lors de l'inscription).
- Inscription sur le site T138 au moins 15 jours avant le démarrage de la formation (les modifications peuvent être faites au plus tard 4 jours avant le début de l'action).
- Effectif par groupe : entre 7 et 12 stagiaires.

Formation continue

Durée de la formation

14 heures de formation sur 2 jours.

Dates et modalités

d'organisation de la formation

- les mardi 20 et mercredi 21 avril 2021.
- 9h-12h / 13h-17h.

Lieu de formation

La Résidence Sociale Marhaba.
3 impasse de la Maison Blanche
38300 **BOURGOIN JALLIEU**



Territoire Nord-Isère

Contenu de formation

Diagnostiquer la situation de conflit

- Identifier les indicateurs d'un conflit potentiel
 - Appréhender le type de conflit.
 - Le stade de développement du conflit.
- Percevoir les causes et les conséquences du conflit
 - Causes objectives et subjectives, conséquences pour les individus et les organisations.
 - Risques de harcèlement moral.
- Réduire les facteurs de risque
 - Risques au regard des besoins fondamentaux selon les critères qui peuvent se retrouver dans le domaine professionnel.
 - Création d'indicateurs de satisfaction des besoins.

Développer les compétences nécessaires à la résolution de conflit

- Gérer ses émotions
 - Identifier et reconnaître ses émotions, Régulation des émotions.
- Développer son empathie et une communication assertive
 - Percevoir les états émotionnels chez son interlocuteur (verbal et non-verbal).
 - Appréhender le profil émotionnel de son interlocuteur.
- Utilisez l'écoute active et la communication positive
 - Savoir entendre, reformuler et questionner.
 - Une communication claire et positive.

Traiter le conflit et gérer l'après-conflit

- Etablir la carte du conflit
 - Conséquences observées, Causes du conflit, Systèmes de valeur en présence, Facteurs de risques.
- Mener l'entretien entre les protagonistes du conflit
 - Application du système DESC.
- Connaître et éviter les pièges
 - Succession de monologues, le conflit évoqué en cache un autre.
- Créer les conditions favorisant une coopération durable
 - Suivre l'après-conflit.
 - Tirer les enseignements de l'épisode conflictuel.
 - Favoriser la cohésion dans les équipes.

Références / Taux moyens au niveau régional

	2019	2018	2017
Satisfaction globale Apprenants - Secteur Insertion (Enquête réalisée en fin de formation)	100 %	100 %	100 %
Effectif formé Formations courtes	334	283	179

Méthodes mobilisées

Le formateur construit des séquences d'apprentissage adaptées au public, à leur niveau et à leurs difficultés, avec une interactivité permanente entre la formation et les pratiques professionnelles.

Pédagogie active privilégiant les mises en situation pour le développement de savoir-faire et savoir-être, et la mobilisation des savoirs acquis lors des apports théoriques.

La formation doit permettre à chaque stagiaire de faire le point sur son parcours d'acquisition des compétences professionnelles.

Modalités d'évaluation

L'évaluation individuelle se réalise en 2 temps :

- Grilles d'évaluation individuelles au début et à la fin de la formation (Quizz, QCM, mises en situation, questionnaire oral, auto-évaluation...) pour mesurer l'acquisition des compétences sociales et professionnelles,
- Bilan individuel oral sur l'engagement du stagiaire dans la formation et les éléments de motivation.
- Une attestation de compétences construite à partir des évaluations de formation est remise à chaque participant en fin de formation.
- Bilan collectif (participants et CIP référents/prescripteurs) de 16h30 à 17h, puis avec les CIP prescripteurs (ou le CIP référent) seuls de 17h à 17h30, le mercredi 21 avril 2021.

Après la formation

Suites de parcours possibles / Débouchés professionnels :

Compétences transversales mobilisables quel que soit son poste en entreprise.

Modalités financières

- Action de formation non éligible au CPF.
- Coût de la formation : 13€/h de l'heure stagiaire x 14h = 182 € net de taxes.
- Cette formation est organisée et cofinancée par :



Equipements / Accès

• Matériel et équipements

Outils pédagogiques sur les émotions et les besoins, sur la communication positive.

• Accès par transport

- Parking gratuit dans la résidence.
- Bus Ruban ligne D, arrêt Maison blanche, à partir du Pont Saint-Michel, ou de la gare SNCF de Bourgoin Jallieu.

• Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

- Formation développée en partenariat avec Territoires Insertion 38, collectif regroupant 59 structures d'insertion par l'activité économique en Isère.
- Aktéap a obtenu la certification Qualiopi au titre des Actions de formation/ Cette certification démontre l'aptitude d'Aktéap à fournir des prestations de formation de qualité et conformes aux exigences légales et réglementaires sur l'ensemble de ses sites.
- Le centre Vallon-Bonnevaux a obtenu la qualification OPQF et la labellisation H+ pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

• Restauration

- Possibilité d'apporter son repas (froid ou dans un contenant isotherme).
- Mise à disposition d'une salle.

Centre de formation partenaire



CREEFI Formation

26 rue Prosper Mérimée
38100 GRENOBLE
04 76 22 13 21
www.creefi.fr

Contact : Lydia VERDEL
secretariat2@creefi-formation.fr
06 72 79 68 60

Organisme de formation :



4 rue de l'Oratoire
69300 Caluire et Cuire
04 72 10 94 08
cfc@akteap.cneap.fr
www.cfa-creap.com

Association loi 1901
N°SIRET : 503 049 215 00026
Déclaration d'activité
enregistrée sous le numéro
84 69 17362 69.
Cet enregistrement ne vaut
pas agrément de l'Etat.