Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Je gère des conflits

Description :

La communication entre les personnes rencontre parfois des obstacles qui mènent à des malentendus, voire des conflits. Il est nécessaire de comprendre d'où viennent ces conflits afin de les prévenir et d'agir efficacement dans ces situations.

Objectifs :

- Définir la dynamique des conflits pour mieux les prévenir
- Evaluer une situation conflictuelle pour adapter se prise en charge
- Utiliser les méthodes de résolution de conflits

Programme :

- **De quoi parle-t-on ?**
  - les formes de conflits et les mécanismes : problème, tension, conflit, etc.
  - les différents types et niveaux de conflits
- **Comprendre le fonctionnement d'un conflit**
  - appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur…
  - identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
  - analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits
- **Les méthodes pour prévenir et maîtriser les conflits**
  - les comportements à adopter (communication neutre, écoute active, etc.)
  - les modes de résolution des conflits les plus adaptés au contexte (entretien de recadrage, réunion de régulation, etc.)

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Études de cas
- Mises en situation
- Echanges de pratiques

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de

réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Managers
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
La communication managériale
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 200 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14