

# GESTION DES CONFLITS ET MANAGEMENT DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

**NOUVEAUTÉ 2024**

## Voie d'accès

- Formation Continue
- Demandeurs d'emplois

Éligible au CPF

- OUI  NON

## Public

- Dirigeant, manager, encadrement intermédiaire.

## Pré-requis

- Aucun pré-requis pour cette formation

## Modalités et délais d'accès

- Entrée possible en fonction de la demande – Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

## Objectifs

- Savoir prévenir et gérer les conflits.
- Améliorer ses qualités de médiateur dans le cadre d'un conflit.
- Mettre en place des solutions durables pour un climat relationnel positif.

## Durée

- 2 Jours : 14 heures

## Tarifs de la formation

- Salarié et demandeur d'emploi : nous consulter

## Contact

FORMATION CONTINUE  
fc.cciwf@campus120.cci.fr  
05 49 37 44 68

## Lieux de la formation

### Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

### Site de Loudun

Espace Formation  
1 avenue de la coopération  
86200 Loudun

### Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace  
70 rue de la concise  
86500 Montmorillon

# NOUVELLE FORMATION CAMPUS 120

## Programme & Contenu

### Comprendre la dynamique relationnelle et conflictuelle

- Etre en capacité d'accueillir les personnes en conflit.
- Connaître Les modes d'intervention en situation de conflit.
- Adopter la bonne posture pour prévenir ou résoudre un conflit.
- Mobiliser un processus de médiation interne de manière structurée.

### Comprendre les situations conflictuelles

- Le conflit : ses invariants, les stratégies individuelles et collectives en conflit, la dimension émotionnelle du conflit, les issues possibles, les différentes modalités de résolution.
- La posture à adopter pour résoudre un conflit.
- Quelques références et outils au service de la résolution de conflit (système d'interaction en communication, écoute active, techniques de communication)

### Adopter une posture de médiateur

- La conduite des entretiens séparés avec les différents acteurs.
- L'accueil, établir un climat favorable à l'échange.
- Développer l'écoute active et savoir recadrer en cas de difficulté.
- Gérer ses émotions et calmer la personne en entretien.

### Entraînement à la résolution de conflits

- Mettre en place une réunion avec tous les acteurs.
- Rétablir la communication entre les acteurs.
- Faciliter l'identification des conflits et la recherche de solutions.
- Mettre en place un suivi de l'exécution de l'accord.

## Méthodes et moyens mobilisés

- Supports visuels,
- Écrits
- Études de cas
- Documentation remise aux participants

## Modalités d'évaluations

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
- Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.



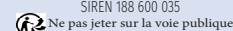
## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +30 ans dans la formation et de connexion avec les entreprises de la Vienne
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, espaces verts, restauration ...

**CCI de la Vienne - CAMPUS 120**  
120 rue du Porteau - 86000 POITIERS  
Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication  
SIREN 188 600 035



Document non contractuel  
Mise à jour : 18 septembre 2024



[www.campus120.fr](http://www.campus120.fr)

