

La gestion des conflits et management des comportements difficiles

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CENTRE DE FORMATION DE LA
CCI DE LA CREUSE
FAYARD Laurence, Conseillère
Formation
05.55.51.96.68
lfayard@creuse.cci.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Maîtrise des savoirs de base

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Mieux connaître son style relationnel Apprendre à agir face aux incivilités, prévenir et réguler les situations délicates Prévenir et traiter les conflits par une meilleure communication Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits

Contenu et modalités d'organisation

Notions de bases sur les situations conflictuelles Définitions Types et origines des conflits Recensement des conflits et incivilités en situation professionnelle Retenissement sur les personnes qui subissent la violence Mieux se connaître et mieux connaître les autres Caractériser les situations sources de conflit Repérer ses états émotionnels Déterminer son profil comportemental face aux conflits Appréhender les notions de valeurs, de croyances, de besoins Actions de prévention et de régulation face aux incivilités/conflits Adapter sa communication L'expression positive et bienveillante L'écoute active et la reconnaissance de la demande L'empathie et pratique de la communication non violente Gérer de ses états émotionnels Méthodes possibles de résolution de conflits Reconnaître les différentes phases de traitement du conflit Privilégier une critique constructive et positiver Pratiquer l'assertivité Utiliser la méthode D.E.S.C.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00185176	du 22/02/2021 au 23/02/2021	Limoges (87)	CENTRE DE FORMATION DE LA CCI DE LA CREUSE		Non éligible	FPC
00185179	du 22/02/2021 au 23/02/2021	Guéret (23)	CENTRE DE FORMATION DE LA CCI DE LA CREUSE		Non éligible	FPC
00268393	du 08/03/2022 au 09/03/2022	Limoges (87)	CENTRE DE FORMATION DE LA CCI DE LA CREUSE		Non éligible	FPC

00439739du 12/03/2024 au
13/03/2024

Limoges (87)

**CENTRE DE
FORMATION DE LA
CCI DE LA CREUSE**Non
éligible**00439740**du 15/10/2024 au
16/10/2024

Limoges (87)

**CENTRE DE
FORMATION DE LA
CCI DE LA CREUSE**Non
éligible**00579483**du 08/04/2025 au
11/04/2025

Limoges (87)

**CENTRE DE
FORMATION DE LA
CCI DE LA CREUSE**Non
éligible**00579484**du 17/11/2025 au
18/11/2025

Limoges (87)

**CENTRE DE
FORMATION DE LA
CCI DE LA CREUSE**Non
éligible