La gestion des conflits en entreprise



FOAD

Formation ouverte et à distance

(FOAD)

Qualifiante non certifiante

Formation non obligatoire (au sens de l'article L6321-2)

Sommaire

Objectif(s) 2
Publics et Prérequis 2
Type d'activités effectuées et durée estimée 3
Organisation de l'action de formation 3
Modalités d'assistance pédagogique et technique 3
Programme 4
Moyens Pédagogiques 5
Dispositifs de suivi 5
Evaluations 5

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation de formation professionnelle correspond au but précis qu'elle se propose d'atteindre et vise une évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins.

La gestion des conflits en entreprise

La formation « Gestion des conflits en entreprise » vise à sensibiliser les managers et chefs de service à la gestion des conflits individuels et collectifs au travail.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- Appréhender le fonctionnement et les mécanismes des conflits : Enjeux et formes
- Anticiper, prévenir les conflits professionnels
- Adopter une posture managériale adaptée et appréhender des méthodes de résolution adaptée à chaque situation.

Publics et Prérequis

- Être âgé de 18 ans,
- Posséder un casier judiciaire vierge et être inscrit sur les listes électorales ou appartenir à un pays membre de l'Union européenne.
- Formation initiale :
  - Sans niveau spécifique
  - Maîtrise de la langue française, à l'oral comme à l'écrit
- Publics concernés : Directeur responsable, MCD, RH, Managers et chefs de service
- Capacité : 1 stagiaire

Type d'activités effectuées et durée estimée

L'action de formation est d'une durée globale estimée de 2 heures et se déroule intégralement à distance en FOAD.

La **FOAD** (Formation Ouverte et/ou A Distance) est un dispositif de formation souple comportant des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources à distance.

L'apprenant suit la formation à son rythme, par exemple lors de plusieurs connexions. Le parcours est sauvegardé d'une connexion à l'autre.

Organisation de l'action de formation

L'apprenant s'engage à :

- respecter le planning global et/ou le programme détaillé de la formation ;
- suivre avec assiduité la formation ;
- participer de manière pro active à la formation en FOAD
- réaliser les travaux demandés et/ou attendus dans le cadre de sa formation ;

Modalités d'assistance pédagogique et technique

L'organisme de formation s'engage à accompagner pédagogiquement le bénéficiaire dans sa progression et assure :
- un suivi individuel et une assistance pédagogique à travers l'accompagnement effectué par l'encadrant ;
- l'information du bénéficiaire concernant les éventuelles modifications de son parcours pédagogique ;
- l'accès aux outils pédagogiques disponibles en FOAD au regard des objectifs identifiés ;
- le déploiement des moyens matériels et techniques pour le suivi de la formation du bénéficiaire ;
- la vérification des compétences acquises par le bénéficiaire en réalisant une évaluation finale.

Une assistance pédagogique et technique est disponible du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.
Sa fréquence et sa durée dépendent des besoins de l'apprenant.
L'assistance pédagogique et technique n'est pas possible les jours fériés.

Nom et compétences de l'encadrant :
Nom : DESCORMIERS Thierry,
Statut : Directeur du CFPC

Modalités de contact :
L'apprenant pose directement ses questions au formateur depuis la plateforme LMS « QUEOVAL ».
Un espace est dédié à l'assistance pédagogique et technique.
La réponse de l'encadrant est envoyée sur l'adresse email de l'apprenant.

Programme

Avant la formation :

Le CFPC analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s) en effectuant une évaluation diagnostic du futur apprenant.

Le test de positionnement est effectué en amont de la formation. Il a pour objet de viser les acquis plus que les aptitudes. Le résultat de cette évaluation "diagnostic" nous donne des informations dans le but d'ajuster la formation aux différents profils des stagiaires. Il permet également de créer des groupes homogènes.

1. Qu'est-ce qu'un conflit en entreprise ?
2. Prévenir les conflits
3. Gérer les conflits

Moyens Pédagogiques

- Plateforme d'apprentissage LMS : QUEOVAL
- La plateforme permet également le contrôle de l'assiduité et le suivi.
- Supports pédagogiques et techniques disponible sur la plateforme
- Des fiches techniques concernant des points particuliers disponible sur la plateforme

Dispositifs de suivi

Le CFPC réalise un contrôle permanent de l'assiduité de l'apprenant via un logiciel LMS « QUEOVAL ».
Une attestation d'assiduité justifiant de la réalisation des travaux par le stagiaire ainsi que du passage des tests, des évaluations intermédiaires et finales est remise à la fin du parcours de formation.

Evaluations

Pendant le parcours de formation :

A la fin de chaque leçon, une évaluation formative est réalisée (exercice, questionnaire à choix multiples, texte à trous etc…)

L'évaluation formative permet au stagiaire de se rendre compte de sa progression, de ses forces et de ses faiblesses en prenant en compte son niveau initial.

Après le parcours de formation :

A la fin du parcours de formation, une évaluation finale, sous la forme d'un questionnaire à choix multiples, est effectuée.

L'évaluation finale vise à valider ou non l'acquisition des connaissances à l'issue du parcours de formation.

1. **Les 3 niveaux de compétences retenus**

Niveau	Compétences
A	Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont acquises.
B	Les connaissances nécessaires à la maitrise de la compétence sont partiellement acquises.
C	Les connaissances nécessaires à la maitrise de la compétence ne sont pas acquises.

2. **Le nombre de points attribués par niveau**

Niveau A = 4 points	Niveau B = 2 points	Niveau C = 1 point

3. **Niveau de compétence requis à partir des critères d'évaluation déterminés**

Compétences	Niveau	Nombre de points
Appréhender le fonctionnement et les mécanismes des conflits : Enjeux et formes		
Anticiper, prévenir les conflits professionnels		
Adopter une posture managériale adaptée et appréhender des méthodes de résolution adaptée à chaque situation		
Total		