



## GERER LES CONFLITS

### Public concerné

- Chef d'entreprise (artisans, commerçants...), conjoint, salarié, ...

### Prérequis

- Il est préconisé d'avoir suivi « Manager ». Adaptée à toute personne ayant en charge un salarié ou une équipe

### Nombre de participants

- 6 à 8 stagiaires
- À déterminer si formation intra-entreprise

### Durée - Horaires

- 2 jours
- De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

### Tarifs

- **Tarif (journalier) artisan / conjoint avec statut :** 210 euros, prise en charge de la formation FAFCEA selon critères d'éligibilité.

- **Tarif (journalier) autres publics :** 210 euros, prise en charge possible de la formation selon statut. Contactez votre conseiller. Ce tarif est applicable aux formations suivies en présentiel ou distanciel.

- **Tarifs préférentiels**, pour certaines de nos formations, si financement par le compte personnel de formation : <https://www.compteformation.gouv.fr>

- **Tarif intra entreprise :** Sur demande

### Dates et lieu de formation

Pour 2022

- Date sur demande

Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

Formation proposée à **Orléans**

### Objectif général

- Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les causes et évaluer les conséquences
- Résoudre et stabiliser la situation

### Programme

#### Jour 1

- **Detecter les signaux avant-coureurs d'une situation de conflit**

Facteurs personnels (problèmes de reconnaissance, valeurs heurtées, besoins non satisfaits)

Facteurs environnementaux (contexte de l'entreprise et du service concerné, travail/tâches à effectuer)

- **Les erreurs de langages pouvant conduire au conflit**

Faire la différence entre « observations » et « évaluations »

Eviter le jugement de valeur, le « tu qui tue »

Apprendre à bien gérer ses émotions

- **Adapter son comportement**

Réagir face à un conflit

Résoudre un conflit ouvert

Traiter les conflits violents

- **La communication non violente dans la gestion des conflits**

Observation des situations génératrices de tension : l'importance du factuel

Ses ressentis (accueillir ses émotions, utilisation du langage verbal et non verbal)

S'exprimer de manière concise avec clarté (utiliser la pensée positive)

Développer une écoute empathique (éviter le cercle vicieux de la contre-attaque)

Formuler une demande à son interlocuteur



## Jour 2

### • **Préparer et animer une réunion de négociation en période de crise**

Comment structurer la réunion

Quelques conseils de comportement

Apprendre à faire face aux objections et à des partenaires particulièrement virulents

Savoir encadrer la négociation pour établir un compromis

Savoir établir une relation de confiance avec ses interlocuteurs

### • **Accompagner l'après-conflit**

Assurer la reprise du travail dans les meilleures conditions

Comment vous assurer que les engagements pris lors du consensus seront bien respectés ?

Identifier vos leviers d'action pour éviter de retomber dans la crise

## Formateur

• Notre organisme de formation met à disposition des formateurs dont le profil est en adéquation avec la formation visée. Le nom du formateur vous sera communiqué sur la convention professionnelle de formation.

## Méthodes et moyens pédagogiques

• Pédagogie active et ludique : formation pratique qui alterne des études de cas réels, des simulations et des entraînements aux méthodes de motivation - certains exercices peuvent être filmés - identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail - un apport méthodologique est apporté afin que le participant dispose de référentiels directement applicables

## Documents remis

• Un support de cours sur les outils et les méthodes est remis à chaque participant.

## Indicateur de performance

• La satisfaction est recueillie via nos enquêtes sous notre outil HSW-Formaeva. Elles sont à remplir en ligne à la fin de chaque formation (à 10 jours puis à 2 mois).



## Renseignements et inscription

Votre contact formation :

Julie RICHARD  
02 38 62 18 54

[Formation-continue.45@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.45@cma-cvl.fr)

## HANDICAP

Référent handicap du centre de formation

Elodie GUIET  
02 38 62 99 92

[Formation-continue.45@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.45@cma-cvl.fr)

L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier, au cas par cas, les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

- ORGANISME DE FORMATION  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat Centre Val de Loire

N° de SIRET  
130 027 980 00015

N° de déclaration d'activité :  
enregistré sous le numéro  
24450381045

Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat.

- SITE DE FORMATION DU  
LOIRET :

44 Rue du Faubourg de  
Bourgogne

45000 ORLEANS CEDEX

N° de SIRET  
130 027 980 00023

## Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- En amont de la formation, **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orientation vers l'action de formation adaptée à son besoin.
- A l'occasion des échanges, **un questionnaire** est complété et permet au conseiller d'identifier le parcours passé et les attentes du stagiaire afin de personnaliser et individualiser la formation. Une synthèse est ensuite remise au formateur, avant l'entrée en stage.
- A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est remis au candidat.

Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

## Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

- Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter une **enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Horizontal Software un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

## Évaluation des acquis de la formation

- A la fin de la formation il est remis **une attestation** pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de « être capable de ». Elle **mesure les capacités développées en formation**, qui pourront être mises en œuvre dans une situation sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluation est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

## Suivi Post Formation

- **Un suivi individuel peut être proposé.** Le formateur intervient pour vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés (devis sur demande).

## Bilan pédagogique du stage

- Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.