



GÉRER LES CONFLITS

Site de formation continue – Indre
31 rue Robert Mallet Stevens – BP 296 – 36006 Châteauroux cedex

Public concerné :

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

Prérequis :

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

Nombre de participants :

- De 6 à 8 stagiaires
- A déterminer si formation intra-entreprise

Dates :

- 25-26/04 ou 10-11/10
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

Durée :

- 2 jours
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

Horaires :

- De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

Tarif :

- **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.moncompteformation.gouv.fr>

Objectif général

- ✓ Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

Objectifs pédagogiques

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

Programme

✓ Les conflits

Comprendre les mécanismes et déclencheurs des situations conflictuelles pour les éviter par anticipation

✓ Dominer ses émotions

Gérer son anxiété, son agressivité et son assertivité personnelle en fonction des circonstances

✓ Gérer l'agressivité

S'affirmer individuellement ou en équipe face aux situations et aux personnes difficiles

✓ Résoudre les conflits

Les étapes à suivre pour sortir du conflit
La médiation

✓ Prévenir et gérer les différents types de conflit

Désamorcer les tensions interpersonnelles ou collectives à l'intérieur d'une équipe, réduire les phénomènes de démotivation qui en découlent

✓ Anticiper au quotidien

Exploiter la dynamique d'une équipe pour dépasser les conflits
Bien recruter : identifier les différentes personnalités

Formateur

- ✓ Notre organisme de formation met à disposition des formateurs dont le profil est en adéquation avec la formation visée.

Méthodes et moyens pédagogiques

- ✓ Pédagogie active qui alterne théorie et mises en situation pratiques : exercices d'application, manipulation de supports et documents divers, études de cas réels, simulations – Identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail.

Documents remis

- ✓ L'ensemble des ressources et supports seront mis à disposition des participants.

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- ✓ En amont de la formation, un **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers l'action de formation adaptée.
- ✓ A l'occasion des échanges, une **fiche diagnostic** est complétée et permet d'identifier le parcours de la personne (diplôme, expérience) et de vérifier ses objectifs à des fins d'adaptation et individualisation du parcours de formation.
- ✓ A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est transmis au candidat.
- ✓ Toute information demandée à un candidat a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

Prise en compte de la satisfaction des stagiaires

- ✓ La satisfaction est recueillie via nos enquêtes envoyées par mail à chaque stagiaire. Deux enquêtes sont à remplir en ligne à la fin de chaque formation (à 10 jours puis à maximum 6 mois). La satisfaction est affichée sur notre site Internet rubrique « se former ».

Évaluation des acquis de la formation

- ✓ A la fin de la formation, une **attestation de capacité** qui mesure l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de « être capables de » est remise au participant. 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 accompagner la mise en place des outils et méthodes étudiés
- ✓ Devis sur demande

Bilan pédagogique du stage

- ✓ L'intervenant établit un bilan pédagogique de la formation qui est remis au responsable du centre ou au coordinateur de l'action, pour information.

Renseignements et inscription :

Votre contact formation : Annick ROUSSILLIAT – 02 54 08 80 03 – aroussilliat@cma-cvl.fr

Handicap :

Référent handicap du site de formation : Yannick LAURENT – 02 54 08 70 00 – [ylaurent@cma-cvl.fr](mailto:y laurent@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 de l'activité : enregistré sous le numéro 24450381045 – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Site de formation :

Adresse : 31 rue Robert Mallet-Stevens – BP 296 – 36006 Châteauroux cedex

N° de téléphone : 02 54 08 80 03

E-mail : formation-continue.36@cma-cvl.fr