



## GERER LES CONFLITS

Site de formation continue – Loir-et-Cher  
16 rue de la Vallée Maillard - 41018 Blois cedex

### Public concerné :

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

### Prérequis :

- Avoir suivi la formation Manager. Occuper ou être en lien avec une fonction managériale

### Nombre de participants :

- De 6 à 8 stagiaires

### Dates :

A définir

### Durée :

- 2 jours  
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

### Horaires :

- De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### 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>

- **Tarif intra entreprise** : Sur demande

### Objectif général

- ✔ Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

### Objectifs pédagogiques

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

### Programme

- ✔ **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

#### ▼ 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.

### 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 vous aider à mettre en place les outils et les 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 :** Isabelle AUTRET – 02 54 44 65 67 – [iautret@cma-cvl.fr](mailto:iautret@cma-cvl.fr)

## Handicap :

**Référent handicap du site de formation :** Déborah PERE – 02 54 44 65 68 – [dpere@cma-cvl.fr](mailto:dpere@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 :** 16 rue de la Vallée Maillard - 41018 Blois cedex

**N° de téléphone :** 02 54 44 65 67

**E-mail :** [formation-continue.41@cma-cvl.fr](mailto:formation-continue.41@cma-cvl.fr)