



## Public concerné

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

## Prérequis

- Aucun prérequis

## 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

- Les 14-28/03, 30/09-07/10
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

Formation proposée à **Blois**

## GERER LES CONFLITS

### 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

##### Identifier les causes et évaluer les conséquences

- Créer un cadre bienveillant et sécurisant par une inclusion du groupe
- Recueillir les attentes des apprenants par un tour de table
- Sonder les connaissances des apprenants sur les différentes causes de conflit : partir de situations vécues.
- Comprendre les jeux psychologiques avec le triangle de Karpman : dans quelle posture je suis dans un conflit ? et comment en sortir ?
- Expérimenter les différents types de postures conflictuelles par des mises en situation en s'appuyant sur des cas concrets.

##### Résoudre et stabiliser la situation conflictuelle

- Se faire confiance dans ses capacités à résoudre un problème : gérer le stress du conflit en prenant du recul
- Développer son assertivité en posant ses limites par un exercice sur ses besoins et ses valeurs.

#### Jour 2

##### Prévenir des conflits par une communication constructive

- Gérer les émotions dans le conflit et comprendre les besoins cachés derrière les émotions
- Apprendre les techniques d'une communication constructive par l'écoute, la reformulation, le questionnement ...
- Expérimenter les techniques de communication par des mises en situation
- Clôturer la formation avec un retour sur les attentes, une évaluation des acquis et un questionnaire de satisfaction de la formation

### Formateur

- Elodie de Bersaques, coach professionnelle certifiée, formatrice et consultante en management, à travailler sept ans en grande distribution en tant que manager des ventes et 6 ans en PME pour un grand magasin spécialisé en tant que directrice des ventes, accompagne les entreprises et les hommes dans leur dynamique de transformation ainsi que la professionnalisation de leurs pratiques.



## Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Isabelle AUTRET  
02 54 44 65 67

[Formation-continue.41@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.41@cma-cvl.fr)

## HANDICAP

Référent handicap du centre de  
formation

Christophe BOURGUIGNON  
02 54 74 57 26

[c.bourguignon@cma-cvl.fr](mailto:c.bourguignon@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 LOIR ET CHER :

16 Rue de la Vallée Maillard  
41018 BLOIS CEDEX

N° de SIRET  
130 027 980 00056

## 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).

## 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.