



## GERER LES CONFLITS

### 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 :**  
273 euros avant prise en charge. Avec les prises en charge actuelles du Conseil de la formation, le reste à charge est de 14,00 euros par journée de formation.

- **Tarif (journalier) autres publics :**  
273 euros, prise en charge possible de la formation selon statut. Contactez votre conseiller.

Ce tarif est applicable aux formations suivies en présentiel.

- **Tarif formations en distanciel :**  
sur demande

- **Formation intra entreprise :**  
Devis sur demande

### Dates et lieu de formation

Pour 2022

- Les 20-21/06, 01-02/12
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

Formation proposée à **Chartres**

### Objectif général

- Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

### Objectifs pédagogiques

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

### Programme

#### • Communiquer et améliorer ses relations interpersonnelles

Identifier les différents outils de communication indispensables : l'écoute, la reformulation, l'observation, le questionnement ouvert, la synchronisation  
Mettre en place la synchronisation en fonction de la situation vécue  
Mesurer les effets de notre comportement sur la communication de l'interlocuteur

#### • Gérer les situations de tension

Être à l'écoute de ses propres émotions et reconnaître sa responsabilité  
Adopter l'attitude d'empathie  
Pratiquer la réciprocité

#### • Prendre en main les situations difficiles

Différencier conflit et problème  
Connaître les causes et les éléments déclencheurs du conflit  
Mettre en place l'outil DESC afin de sortir du désaccord

#### • Sortir du blocage et ne plus reproduire ces situations

Verbaliser ces situations auprès de l'interlocuteur afin de développer la confiance en soi et l'écoute de l'autre  
Reconnaître les jeux psychologiques pour les maîtriser et ne pas les reproduire  
Pratiquer l'assertivité grâce à la méthode des 4 P

### 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.



## Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Murielle BABOUIN  
02 36 25 31 05

[Formation-continue.28@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.28@cma-cvl.fr)

## HANDICAP

Référent handicap du centre de formation

Murielle BABOUIN  
02 36 25 31 05

[Formation-continue.28@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.28@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 DE L'EURE ET LOIR :

Rue Charles Isidore Douin  
CS 30819  
28008 CHARTRES CEDEX

N° de SIRET  
130 027 980 00049

## 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.