



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

Formation proposée à **Châteauroux**

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

- Alexandra Rongy de par ses missions en tant que responsable ressources humaines elle a dû développer ses compétences et les mettre à profit en tant que formatrice experte en management et sécurité au travail.



Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Annick GARCIA
02 54 08 80 03

Formation-continue.36@cma-cvl.fr

HANDICAP

Référent handicap du centre 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 d'activité :
enregistré sous le numéro
24450381045

Cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'Etat.

- SITE DE FORMATION DE
L'INDRE :

ZAC des Chevaliers
31 Rue Robert Mallet Stevens
BP 296
36006 CHATEAUROUX CEDEX

N° de SIRET
130 027 980 00106

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.