

CATALOGUE 2021

FORMATIONS



GERER LES CONFLITS

Public concerné

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

Prérequis

- Avoir suivi la formation « Manager »

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

- **Artisan (TI) et conjoint - collaborateur :**
100 Euros par stagiaire, à la charge de l'entreprise, à verser au moment de l'inscription.
- **Salariés et autres publics :**
300 Euros par stagiaire, Prise en charge possible par les organismes de financement de formation (/OPCO, Pôle Emploi, selon statut)
- **Formation intra entreprise :**
Devis sur demande

Dates et lieu

- Le 17-18/05 ou 08-09/11 2021
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise
- CFC CMA28 :
Rue Charles Isidore Douin - 28008 CHARTRES CEDEX

Objectif général

- Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

Objectifs pédagogiques

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

Programme

Détecter 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 langage pouvant conduire au conflit

Faire la différence entre « observations » et « évaluations »

Éviter les jugements de valeur, le tu qui tue

Apprendre à bien gérer ses émotions

Adapter son comportement

Réagir face à un conflit naissant

Résoudre un conflit ouvert

Traiter les conflits violents

La communication non violente dans la gestion des conflits

Observation des situations génératrices de tensions :

L'importance du factuel :

Comprendre le conflit en termes de besoin non satisfait et clarifier ses ressentis

S'exprimer de manière concise avec clarté

Développer une écoute empathique

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 adapté et réalisable

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

- Sophie BONNET, Consultante en Ressources Humaines et Formatrice indépendante en Gestion RH, Communication et Management.

CATALOGUE 2021 FORMATIONS



Renseignement et Inscription

Votre contact formation :

Murielle BABOUIN
02 36 25 31 05

formation-continue@cma-28.fr

CFC CMA28 :

Rue Charles Isidore Douin
CS 30819
28008 CHARTRES CEDEX

N° de déclaration d'activité :
enregistré sous le numéro
24450381045

Cet enregistrement ne vaut
pas agrément de l'Etat.

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.

**Référent Handicap
du Centre de Formation :**
Murielle BABOUIN



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

- Les retours sur enquête de satisfaction stagiaires. Taux de satisfaction stagiaires (année 2018) : 78 %

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- Un entretien **individuel est proposé** pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté.

Il est remis à chaque futur stagiaire un **programme détaillé**, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription ou une convention de stage.

- Un **Questionnaire est complété en amont** pour chaque futur stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

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.

Evaluation 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 terme 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. Le coût supplémentaire est facturé directement à l'entreprise (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.