

Gérer les conflits

Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

360 Euros

Salariés : prise en charge possible par les organismes de financement de formation (O.P.C.A. Organismes Paritaires Collecteurs agréés).

28 Euros

Artisan ou conjoint-collaborateur : à la charge de l'entreprise, à verser au moment de l'inscription. L'écart avec le coût global est financé par le Conseil de la Formation avec une demande subrogation.
La CMA se charge de toutes les demandes de financement.

Prérequis

Avoir suivi la formation « Manager » et/ou « Motiver ses salariés » serait un plus.

Durée et horaires

2 jours (14 heures)

de 9h à 12h30 et
de 13h30 à 17h00

Objectif général

Savoir résoudre des situations de désaccord avec ses salariés, ses apprentis, son conjoint. Savoir également anticiper les conflits dans le but de mieux vivre le quotidien et d'être plus efficace professionnellement.

Objectifs Pédagogiques

- Communiquer et améliorer ses relations interpersonnelles afin d'éviter le conflit
- Mettre en place une méthode afin de gérer les situations difficiles
- Sortir du blocage et ne plus reproduire ces situations

1^{ère} journée :

Comment éviter le conflit

Communiquer et améliorer ses relations interpersonnelles

- Identifier les différents outils de communication indispensables : l'écoute, la reformulation, l'observation, le questionnaire 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.

2^{ème} journée :

Comment gérer les situations de blocage

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

Renseignements inscription

Pour en savoir plus, contactez

vos conseillers au **02 47 25 24 36**

CMA37 : 36-42 Route de Saint-Avertin - CS 50412- 37204 TOURS CEDEX
N° de déclaration d'existence : 24-37PO-01237- N°SIRET : 1837 0002 000013
Email : formation-continue@cm-tours.fr - site internet : www.cma37.fr

Département Formation Continue
Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Indre-et-Loire



Gérer les conflits

Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles

Méthode 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.

Public

Chefs d'entreprise (artisans, commerçants, ...), conjoints, salariés ...

Nombre de participants

8 à 10 stagiaires

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

Un entretien **individuel est proposé** pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter sur un parcours 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

Une **boîte de réclamations suggestions** est à la disposition de tous les visiteurs, à l'accueil général de la CMA 37.

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 **Formetris 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 oeuvre 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 à demander).

Bilan Pédagogique du stage

Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.