

### Durée

2 JOURS  
(14 heures)

### Public concerné

Tout public

### Pré-requis

Aucun pré-requis

### Tarif\*

#### > Formation collective

(de 5 à 12 stagiaires)

- Public artisan :  
**90 €/jour/personne**
- Public non artisanal :  
**250 €/jour/personne**

#### > Formation individuelle

- Public artisan :  
**790 €/jour/personne**
- Public non artisanal :  
**1000 €/jour/personne**

\* Se renseigner pour connaître les conditions de financement de la formation

### Lieu

Orléans / Montargis

### Date

6/04 & 8/04 - 06/07 & 07/07 - 16/09 &  
17/09 - 29/11 & 30/11

\* Validation de la session de stage collectif dépend du nombre d'inscriptions

### Délais d'accès

Le délai d'accès varie en fonction du nombre d'inscription, du financement mobilisé et du délais d'accord de prise en charge

### En savoir +

Séverine DOKOSSI  
☎ **02 38 42 12 75**  
s.dokossi@cma-loiret.fr

### ► Objectifs et compétences visées

#### Prévenir et désamorcer mes situations conflictuelles

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

### ► Programme

#### JOUR 1 : DETECTER 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 LANGAGES POUVANT CONDUIRE AU CONFLIT

Faire la différence entre « observations » et « évaluations »  
Eviter le jugement de valeur, le « tu qui tue »  
Apprendre à bien gérer ses émotions

#### ADAPTER SON COMPORTEMENT

Réagir face à un conflit  
Résoudre un conflit ouvert  
Traiter les conflits violents

#### LA COMMUNICATION NON VIOLENTE DANS LA GESTION DES CONFLITS

Observation des situations génératrices de tension : l'importance du factuel  
Ses ressentis (accueillir ses émotions, utilisation du langage verbal et non verbal)  
S'exprimer de manière concise avec clarté (utiliser la pensée positive)  
Développer une écoute empathique (éviter le cercle vicieux de la contre-attaque)  
Formuler une demande à son interlocuteur

#### JOUR 2 : PREPARER ET ANIMER UNE REUNION DE NEGOCIATION EN PERIODE 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  
Savoir établir une relation de confiance avec ses interlocuteurs

#### ACCOMPAGNER L'APRES-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

#### EVALUER LA FORMATION

Evaluer les acquis de la formation à chaud  
Prévoir éventuellement une évaluation à froid  
Evaluer la satisfaction des participants quand à la formation

## DES FORMATIONS POUR TOUS



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 :  
Elodie GUIET

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat Loiret

N° SIRET :  
130 027 980 00023

N° de déclaration  
d'existence :  
24450381045



## ACQUIS

Comprendre l'origine et les mécanismes des conflits sociaux  
Apprendre à analyser, anticiper et résoudre les situations de conflit  
Optimiser la communication ascendante et descendante  
Apaiser une situation délicate avant d'arriver au conflit  
Utiliser les outils et les techniques permettant de mettre un terme au conflit

### ► Méthodes et moyens pédagogiques

Cas pratique en début de formation pour permettre au participant de dresser son plan d'action actuel : préparer et animer une réunion de négociation en période de crise. Etude de cas : exemple et discussion autour de quelques conflits sociaux récents. Réflexion : comment des tensions individuelles peuvent-elles aboutir à des conflits collectifs  
Partages d'expériences et échanges de bonnes pratiques. Les principes de la communication non violente. Mise en situation : désamorcer un conflit + débriefing collectif

### ► Document remis

Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation et envoi de Powerpoint de présentation de la formation en pdf par mail dans les jours qui suivent la formation

### ► Formateur

**Aurélien MOULIN** : Master 2 de psychologie du travail et des organisations, diplôme universitaire en Psychopathologie clinique et en prévention et responsabilité des risques psycho-sociaux au travail

### ► Dispositif d'information 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 candidat un programme détaillé, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription, un devis ou une convention de stage. Un questionnaire est complété en amont pour chaque futur stagiaire afin d'identifier son parcours passé, définir ses objectifs, positionner ses attentes dans le but de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un candidat a un lien avec la formation et reste confidentielle

### ► Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

**Une enquête de satisfaction** est à compléter lors de la dernière séance de formation sur le déroulement et le contenu de la formation. Avec l'appui externe de la société FORMAEVA, un questionnaire à « chaud » est envoyé dans les 10 jours puis un questionnaire à « froid » dans les 2 mois après la formation pour évaluer les compétences acquises et leur mise en œuvre.

### ► Evaluation des acquis de formation

Remise d'une attestation de compétences pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de "être capable de". Elle mesure les capacités développées en formation, qui pourront être mise 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.

## DES FORMATIONS POUR TOUS



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 :  
Elodie GUIET

## ► Suivi post-formation

Un suivi individuel peut-être proposé selon vos besoins.  
Nous consulter pour connaître nos prestations d'accompagnement et/ou de formation.

## ► RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Votre conseillère : **Séverine DOKOSSI** ☎ 02 38 42 12 75  
[s.dokossi@cma-loiret.fr](mailto:s.dokossi@cma-loiret.fr)

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat Loiret

N° SIRET :  
**130 027 980 00023**

N° de déclaration  
d'existence :  
**24450381045**

