

> EFFECTIF / PUBLIC CONCERNÉ	10 salariés
> PRÉ-REQUIS	Savoir parler et écrire français
> PRÉSENTATION GÉNÉRALE	Les objectifs de cette session de formation sont de transmettre des notions de base en communication et de gestion des conflits afin de permettre aux salariés de gérer les difficultés relationnelles rencontrées.

## OBJECTIFS

> OPÉRATIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Etre en capacité d'anticiper les conflits</li> <li>→ Identifier les situations conflictuelles</li> <li>→ Adapter son comportement et sa posture en cas de conflit</li> </ul>
> PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ S'approprier les principes de base de la communication</li> <li>→ Prévenir et gérer des conflits</li> <li>→ Identifier les mécanismes du conflit</li> </ul>

## PROGRAMME DE FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schéma de la communication</li> <li>• Communication verbale et non verbale</li> <li>• Maîtrise des techniques de communication afin de prévenir les conflits</li> </ul>
IDENTIFICATION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la notion de conflit</li> <li>• Les différents types de conflits</li> <li>• Étapes du conflit</li> </ul>
LA GESTION D'UN CONFLIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des indicateurs de conflit</li> <li>• Adaptation de sa communication et de sa posture face au conflit</li> <li>• Rôle des émotions</li> </ul>
LA PREVENTION DES CONFLITS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des missions d'un agent d'accueil</li> <li>• Posture et communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en pratique des notions acquises</li> </ul> </li> </ul>

## COMPÉTENCES / CAPACITÉS PROFESSIONNELLES VISÉES

<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> S'approprier les principes de base de la communication</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Repérer les mécanismes du conflit</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Identifier les situations conflictuelles</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Adapter son comportement et sa posture en cas de conflit</li> </ul>
---

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

MOYENS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Salle de cours équipée d'un vidéoprojecteur</li> <li>→ Fiches techniques</li> <li>→ Intervention de formateurs</li> </ul>
MÉTHODES	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Jeux de rôle, visionnage de vidéos</li> <li>→ Interrogative : partage d'expérience</li> <li>→ Active : pratique permanente des apprenants pour mettre en œuvre par des situations concrètes les connaissances abordées.</li> <li>→ Interactive : réflexion de pratique</li> <li>→ Apports théoriques</li> </ul>

<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	→ Utilisation de quizz → QCM à partir de situation concrète
<b>INTERVENANTS</b>	Tony BEAUCHARD-HÉRAULT – t.beauchard-herault@mfr.asso.fr - Expérience de 13 années en formation dont 6 à la MFR - Titulaire d'un Master en Sciences de l'éducation – Métiers de l'enseignement Delphine RIOU – delphine.riou@mfr.asso.fr - Expérience de 14 années dans l'insertion et la formation professionnelle - Titulaire d'un Master en Psychologie Clinique
La formation est proposée en présentiel.	

## MODALITÉS D'ORGANISATION - TARIFS

THÉMATIQUES	DURÉE	DATES - HORAIRES
Les fondamentaux de la communication	3.5 h	A définir
Identification d'une situation conflictuelle	3.5 h	A définir
La gestion d'un conflit	3.5 h	A définir
La prévention des conflits	3.5 h	A définir
<b>LIEU</b>	MAISON FAMILIALE RURALE - 16, rue du Petit Bois – 85170 LE POIRÉ-SUR-VIE Formation accessible aux publics à besoins particuliers.	
<b>INTERLOCUTEURS</b>	Sandrine BERLANDE – Directrice – 02.51.31.81.23 Delphine RIOU – Responsable de l'action de formation – 02.51.31.81.23	
<b>COÛT</b>	- Pédagogique : 1 80 € / personne (net de taxes) - Collation : offerte	
<b>MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS</b>	Inscription au secrétariat de la MFR : 02 51 31 81 23 Mise en place de la formation dès la constitution d'un groupe de 10 personnes. Validation de l'inscription à réception de la convention de formation signée et mentionnant le nom des personnes concernées	

## SUIVI ET ÉVALUATION DE L'ACTION

- Émargement par les stagiaires et le formateur
- Tests en début et fin de formation
- Identification du niveau de satisfaction des participants et du responsable de la structure en fin de formation
- Attestation de fin de formation