

**Durée de la formation :** 2 jours soit 14 heures **Lieu de la formation :** Mennecy ou intra-entreprise ( Option)

**Compétences visées :** Être capable de gérer les conflits

**Public concerné :** Tout public en mise en situation de gestion d'équipe et/ou de relation client.

**Prérequis :** Aucun

**Effectif par session :** 1 à 12 participants maximum

**Type d'action de formation (art. L6313-1 du code du travail) :** Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

**Accessibilité des locaux et des formations aux personnes en situation de handicap :**

informations par téléphone au 06 75 98 07 63 ou par mail à la référente : [contact@3-adn.com](mailto:contact@3-adn.com)

**Moyens techniques et outils pédagogiques :**

Salle équipée écran LCD, paperboard et guide du stagiaire.

**Méthodes pédagogiques :** Exercices, jeux de rôle, mise en situation.

**Modalités de validation des acquis en formation :** réveils pédagogiques, entraînements, mises en situation.

**Validation de la formation :** Attestation de formation, feuilles d'émergence, quiz de validation de connaissance.

**Titre et qualité de la formatrice :** La personne chargée de la formation a au minimum 10 ans d'expérience en entreprise et une expérience en centre de formation.

Dates disponibles sur notre site ou nous consulter.

Contact d'inscription et information :

[contact@3-adn.com](mailto:contact@3-adn.com) ou 06 75 98 07 63

## Contenu de la formation détaillé

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les éléments qui constituent le mécanisme du conflit
- Prévenir la montée du conflit, analyser les freins à la sortie du conflit et accéder à la régulation du conflit
- s'approprier la méthode de sortie de conflits par la négociation, par la médiation, par la communication.
- Favoriser la prévention des conflits
- Réaliser un plan d'action personnalisé

### Contenu pédagogique Jour 1

#### Le mécanisme du conflit

- L'origine des conflits et les étapes de l'escalade
- Les différents types de conflits
- A quoi sert le conflit ? / Les vertus du conflit
- Les facteurs qui favorisent le développement du conflit
- Les conséquences des situations conflictuelles

#### Prévenir la montée du conflit

- Gérer les incompréhensions
- Gérer les agressions
- Gérer la violence verbale
- Repérer les représentations mentales négatives

#### Les freins à la sortie du conflit

- Diagnostiquer les situations de blocage
- Analyser les intérêts divergents
- Evaluer la recherche d'influence personnelle

#### La régulation du conflit

- Repérer les attitudes caractéristiques des situations de conflit
- Développer le lâcher prise, faire baisser la pression
- Identifier les conséquences des attitudes en situation de conflit / Accéder à ses émotions, gérer sa colère, se maîtriser / Se comporter en situation de conflit, lorsqu'on est impliqué dans le conflit, lorsque l'on subit le conflit entre tiers
- Préparer une situation propice à la sortie de conflit

### Jour 2

#### La sortie de conflit par la négociation

- Une méthode efficace pour trouver des accords
- Vérifier « l'écologie » de la solution
- Retrouver la confiance
- Renouer la relation

#### La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'un processus de médiation
- Se comporter comme un médiateur
- Les conditions de succès

(Nota, la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier)

#### La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée
- Éviter de faire repartir le débat « toxique »
- Envoyer les signes de reconnaissances adaptés

#### La prévention des conflits

- Repérer les situations potentiellement à risque
- Développer l'empathie
- Entretenir une dynamique personnelle protectrice
- Évaluation de la formation par le stagiaire

**Prix :**

**3 000 € /** Groupe de 1 à 12 participants maximum

**600 € /** Individuel