

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

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.

Modalités d'accès : 4 semaines

Validation de la formation : Attestation de formation, feuilles d'émargement, 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 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 (Non assujéti à la TVA) Si demande particulière, nous contacter.