

## PROGRAMME DE FORMATION

### Gestion de conflit – 14 H

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



#### PUBLIC CONCERNÉ

- Tout public en situation de gestion du stress : salarié/e(s), chef(s) d'entreprise, indépendant/e(s), particulier(s)



#### PRÉ-REQUIS

- Aucun



#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Déetecter le mécanisme du conflit
- Prévenir la montée du conflit
- Comprendre les freins à la sortie et la régulation du conflit
- Permettre de sortir du conflit par la négociation, la médiation ou par la communication
- Prévenir les conflits
- Elaborer son plan d'actions individuel



#### PROGRAMME DÉTAILLÉ

##### Jour 1

###### 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

###### 2. Clé 1 : Prévenir la montée du conflit

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

###### 3. Clés 2 : Les freins à la sortie du conflit

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

##### Jour 2

###### 4. Clé 3 : La régulation du conflit

- Repérer les attitudes des situations de conflit (caractéristiques)
- Identifier les conséquences des attitudes en situation de conflit
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère et se maîtriser
- Comprendre comment se comporter en situation de conflits, lorsqu'on est impliqué dans le conflit ou que l'on le subit entre des tiers les points importants
- Préparer une situation propice à la sortie du conflit
- Faire baisser la pression

###### 5. Clé 4 : La sortie du conflit par la négociation

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

###### 6. Clé 5 : La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'un processus de médiation
- Se comporter dans le rôle du médiateur
- Les conditions de succès (*nota, la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier*)

###### 7. Clés 6 : La sortie par la communication

- Développer une communication adaptée
- Eviter de faire repartir le débat
- Développer le lâcher prise
- Envoyer les signes de reconnaissances adaptés

###### 8. Clés 7 : La prévention des conflits

- Repérer les situations potentiellement à risque
- Développer l'empathie
- Entretenir une dynamique personnelle protectrice
- Etablir un plan d'action individualisé tout au long de la formation



## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation sur mesure et individualisée
- Méthode expositive et interactives : apports théoriques et activités d'application
- Méthode participative : échanges sur les pratiques des participants et entraînement à la relaxation
- Méthode active : création d'un plan d'action individuel
- Supports pédagogiques power-point incluant un livrable numérique à chaque participant

## ★★★ MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluations formatives tout au long de la formation / dossier de preuves : plan d'action personnel
- Evaluation sommative en test de positionnement et en fin de formation / quiz



## VALIDATION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation en fin de formation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation (quiz et plan d'actions)
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation



## MODALITÉS

- Durée : 4 séances de 3H30
- Horaires : à définir
- Modalités : Formation en présentiel ou à distance via visioconférence
- Lieu : en présentiel, dans les locaux de 3 ADN, ou en intra, ou à distance
- Accessibilité : Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrons ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.
- **Accessibilité des locaux et des formations aux personnes en situation de handicap** : informations par mail à référent.contact@3-adn.com ou par téléphone au 06 75 98 07 63
- Effectif : 1 personne à 15 personnes Date(s) : à définir
- Délai d'accès : un mois maximum



## TARIF

- Inter : 600 € par personne, pour les 14 H
- Intra : nous contacter pour devis
- Inter groupe : 3000 € (2 à 12 stagiaires)
- Prise en charge OPCO possible



## INTERVENANT

- **NATHALIE DEBUISNE**, Consultante, Formatrice depuis 8 ans, professionnelle de l'état humain et de son développement professionnel, diplômée de l'école de Coaching HEC Paris et l'école en Neuro-coaching Belge. Dirigeante d'un organisme de formation depuis 3 ans, Certifiée depuis 2023 Qualiopi.
- **CONTACT**
  - Nathalie Debusine - 06 75 98 07 63 [contact@3-adn.com](mailto:contact@3-adn.com) <https://3-adn.com>



## LES + DE 3 ADN

- Un guide pour chaque participant, contenant des informations clés et des exercices pour gérer le conflit
- Un accompagnement individualisé tout au long de la préparation des documents de preuve
- Un suivi en présentiel ou en distanciel
- Un organisme de formation à taille humaine et certifié Qualiopi pour ses actions de formation