Gestion de conflits : parcours e-learning

MANAGEMENT

Ref : RECRT06C

Compétences visées

Agir plus efficacement pour prévenir et gérer les situations de tension et de conflits en situation de travail.

Objectifs et contenus

Définir le concept de conflit

- Le passage du désaccord au conflit et à la violence.
- Les préjugés sur le conflit.
- Les différents styles de conflits.
- Les étapes du conflit.
- Les attitudes et comportements face au conflit.

Comprendre les leviers de la Communication Non-Violente

- Les 4 principes fondamentaux de la Communication Non-Violente.
- L'écoute en Communication Non-Violente.

S'approprier les outils de la gestion de conflit

- La communication sur les divergences.
- L'utilisation de l'empathie.
- L'utilisation du *feeback.*
- La méthode DESC.
- L'arrêt d'une confrontation conflictuelle.
- La réception et la réponse aux critiques.

S'approprier les stratégies de sortie de conflit

- L'affirmation de sa décision.
- La collaboration.
- Le compromis.
- L'accommodation.
- L'évitement.
- La processCom®.

Module de simulation

Choisir les bonnes stratégies en situation de conflit

- Le conflit en réunion.
- Le conflit sur le travail.
- La demande impossible.
- Le conflit interpersonnel.

Méthodes

- Parcours de formation sonorisé et interactif.
- Quiz de renforcement de la mémorisation.
- Module de simulation où le participant rencontre plusieurs situations de conflits et doit faire des choix d'actions pour tenter de les gérer.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé en situation de devoir gérer des conflits dans une équipe.

Valeur ajoutée

Le parcours de formation propose plusieurs méthodes de gestion de conflits et se termine par un module de simulation permettant au participant de tester les stratégies possibles dans différents types de conflits.

Pré-requis

Aucun

À noter

Pour la formation d'une équipe (5 à 8 personnes), le parcours e-learning pourra être complété par une journée de simulation en présentiel (nous consulter pour toute demande de devis).

La navigation interactive a été conçue de manière simple, intuitive et guidée. Ainsi, quel que soit le niveau d'aisance de l'apprenant en matière de technologie et d'informatique, il ne se retrouve jamais en difficulté durant son parcours de formation.

Mise à jour le : **11/03/2025**