



Compétences Visées

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

Objectifs, 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 *feedback*.
- 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.

Formation E-learning

Personnes concernées

Toute personne en situation de devoir gérer des conflits dans une équipe.

2023

Durée estimée

1h30

Prix

0 € Hors taxe

Méthode

- 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.

Valeur ajoutée de la formation

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.

Prérequis

» Aucun

Dispositif D'évaluation

L'évaluation sera réalisée à l'aide des critères suivants :

- **Les attentes** des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- **Les acquis / les connaissances** seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- **La satisfaction** des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- **A distance de la formation** : il appartiendra aux stagiaires **d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail**, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

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.

Voir aussi

- [Gestion des conflits par la médiation](#)
- [Prévenir les conflits : gérer les situations et personnalités difficiles](#)

