

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Formation e-learning & suivi en VISIO

Durée : 35h

## Apprenez les principes de la CNV

### Public visé

Toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail, personnel ou associatif



### Objectifs de la formation

- Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité
- Connaître les principes de la communication non-violente et utiliser les outils dédiés
- Acquérir les techniques d'écoute active et de reformulation
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles
- Mettre en place des stratégies de résolution de conflits adaptées au contexte
- Effectuer des entretiens de médiation dans des univers variés (associatif, professionnel ou familial)

### ✓ Prérequis pédagogiques

- Aucun prérequis
- Avoir un intérêt pour ce domaine et une première expérience idéalement
- Avoir renseigné les questionnaires de positionnement envoyés lors de l'inscription



### Prérequis techniques

Disposer d'un outil numérique avec caméra / son ainsi que d'une connexion Internet



### Modalités & moyens pédagogiques

#### A distance en e-learning et VISIO :

25H en e-learning + 5 séances de 2H en VISIO à planifier dans les 2 mois



## Contact

Celine **CHEVALLIER**  
Responsable pédagogique  
celine.c@counselling.fr  
02 52 35 20 74

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

### ● Parcours

Votre parcours de formation est organisé en modules comprenant contenus théoriques et exercices d'évaluation .

### Introduction à la gestion des conflits

- Définition des conflits
- Les différents types de conflits et les causes
- Travail personnel : Analyse d'une situation de conflit personnelle ou professionnelle

### Identifier et analyser les situations conflictuelles

- Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes
- Comprendre les comportements d'agressivité, de violence
- Identifier les différents niveaux, types et origines des conflits
- Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur
- Gérer les désaccords : Médiateur ou arbitre ? Extérieur ou directement concerné ?

- *Phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement*

### Analyser les situations du conflit

- Analyser une situation avec objectivité Repérer les acteurs du conflit
- Identifier les types de conflit et les risques
- Analyser et expliquer la(les) cause(s) du conflit
- Repérer les manifestations du conflit
- Mesurer l'intensité du conflit

### Identifier les modes de communication efficaces

- Les principes de la communication : canaux, modes et registres
- Les freins à la communication : cadre de référence, proxémie et bruits
- Diagnostiquer son attitude récurrente en situation de conflit
- Adopter une posture/allure adaptée à la situation
- Utiliser des gestes pour faire passer les émotions appropriées

### ● Module de conclusion

Résumé des principaux enseignements, élaboration d'un plan d'actions pour la prévention et la gestion de conflits

### Favoriser des interactions constructives pour prévenir le conflit

- Maîtriser les techniques d'entretien (écoute active, reformulation et questionnement)
- Mesurer la valeur ajoutée des silences
- S'entraîner aux techniques de reformulation pour un dialogue congruent et constructif

### Adopter une posture assertive pendant le désaccord

- Rester assertif lors d'un conflit : définition et exemples
- Détailler les attitudes assertives et non assertives
- Agir avec assertivité quel que soit l'interlocuteur
- Argumenter avec tact et neutralité
- Gérer ses émotions négatives dans une situation de conflit
- Agir avec empathie et recul

### Se positionner comme médiateur ou arbitrer un conflit

- Découvrir et utiliser les techniques de recadrage individuel
- Identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs
- Faire raisonner son/ses interlocuteur(s) sur les effets de sa conduite
- Agir avec discernement et neutralité

### Négocier une solution favorisant la coopération de tous

- Identifier les rapports de force
- Identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs
- Découvrir et utiliser les techniques de recadrage en groupe
- Transformer une situation de conflit en problèmes à résoudre
- Répondre aux objections avec assertivité
- Élaborer différentes solutions agiles et constructives

### Sortir du conflit de manière durable

- Évaluer a posteriori l'efficacité des solutions adoptées
- Assurer le suivi de la solution de résolution du conflit
- Évaluer le processus de conflit pour ne pas le reproduire
- Fédérer l'équipe autour d'une vision partagée

### ● Evaluation

Évaluation formative : Exercices d'application; quiz. interactifs et tests

Évaluation sommative : Quiz final; Etude de cas en Visio

# DÉROULEMENT DE LA FORMATION

## PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

### Délai d'accès

Envoi des codes d'accès et des tests de positionnement sous 14 jours après votre inscription.

1

**Passation des tests de positionnement et debriefing de 1H avec la formatrice consultante**

2

**Accès au parcours e-learning composé de diverses ressources :**

- Vidéos, quiz, exercices
- Ouvrages téléchargeables
- Supports visuels
- Retranscription des vidéos
- Assistance technique ou pédagogique par mail, WhatsApp ou SMS

3

**Suivi pédagogique possible en VISIO hebdomadaires de 2H**

Tout au long de la formation, vous pourrez bénéficier d'un accompagnement pédagogique de la formatrice grâce à des échanges en VISIO individuels ou en groupe. Calendrier des VISIO à définir lors de votre inscription.

### Méthodes et moyens mobilisés

Plateforme LMSS, partage d'écran, quiz interactifs, exercices, simulations, mises en situation



### Financement

Eligible OPCO - Personnel  
Tarif selon modalités et conditions  
Devis sous 24h



## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Nos formations à distance sont **accessibles** à certaines situations de handicap grâce à des modalités pédagogiques variées (retranscription des contenus vidéo, partage d'écran, tutorat par mail/SMS...).

Renseignements auprès de notre référente Handicap Céline Chevallier par courriel [formations@counselling.fr](mailto:formations@counselling.fr) ou au **02 52 35 20 74**.