

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Formation e-learning & suivi en VISIO à votre
rythme et accessible pendant 1 an. Durée : 35h

Apprenez les principes de la CNV

Public visé

Toutes personnes confrontées 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
- Ouvrages téléchargeables
- Supports visuels
- Retranscription des vidéos

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 mobilisées

Partage d'écran, quizzes interactifs, études de cas, simulations, mises en situation, préparation à la certification



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 ou au **02 52 35 20 74**.