Programme de Formation

E-Learning : Gestion des conflits

Description

Points Forts

Programme complet et opérationnel pour comprendre, anticiper et résoudre efficacement les conflits interpersonnels, organisationnels et clients.

Public visé

- Managers, dirigeants et responsables d'équipe
- Professionnels RH, médiateurs et formateurs
- Salariés confrontés à des conflits internes ou clients
- Toute personne souhaitant développer son intelligence relationnelle

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permettra :

- D'identifier les sources, mécanismes et typologies de conflits en entreprise
- D'adopter une attitude constructive et développer son intelligence relationnelle
- De mettre en œuvre des techniques de négociation et de médiation efficaces
- De gérer les conflits internes, interpersonnels et clients
- De maîtriser le stress et les émotions pour prévenir les tensions futures

Organisation

Durée : 9 heures

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique

Description

Cette formation couvre toutes les dimensions de la gestion des conflits, de l'analyse des causes jusqu'à la médiation et la prévention :

- **Introduction et positionnement**
  - Test de positionnement initial (5 min)
  - Identification des attentes et objectifs personnels
- **Module 1 : La gestion des conflits en entreprise**
  - Définitions et typologies des conflits (individuels, intergroupes, motivationnels)
  - Dynamique du conflit : larvé, ouvert, aigu
  - Pouvoir et enjeux organisationnels
  - Attitudes et règles de communication en situation de tension
  - Stratégies de régulation, négociation et motivation
  - Études de cas et quiz
- **Module 2 : Comprendre et appréhender le conflit**

- Sources principales de conflit au travail
- Mécanique interne et étapes du conflit
- Coûts, risques et opportunités liés aux tensions
- Facteurs aggravants (stress, organisation, perception)
- Approche réflexive du conflit

- **Module 3 : Développer une intelligence relationnelle**
  - Affirmation constructive et communication non violente
  - Contrôle émotionnel et écoute active
  - Poser des limites et sortir des jeux relationnels
  - Analyse transactionnelle (parent, adulte, enfant)
  - Attitude constructive et posture de coopération
- **Module 4 : Résoudre un conflit ouvert**
  - Prévention et désamorçage des tensions latentes
  - Préparation et organisation d'une rencontre de résolution
  - Gestion des conflits internes et externes (clients, équipes)
  - Réunion de régulation et suivi post-conflit
  - Méthodologie en 5 étapes pour dénouer les situations
- **Module 5 : Adopter une attitude constructive dans le conflit**
  - Modèle Thomas-Kilmann et styles de résolution
  - Gestion des conflits intérieurs et lâcher-prise
  - Méthode DESC (communication non violente)
  - Réponse aux objections des collaborateurs et clients
  - Outils pratiques pour gérer l'après-conflit
- **Module 6 : Arbitre ou médiateur – rôle du tiers**
  - Approches et bénéfices de la médiation
  - Manager en position de médiateur
  - Qualités attendues d'un médiateur
  - Processus de médiation en 8 étapes
  - Cas pratiques de résolution par arbitrage
- **Module 7 : Créer un environnement collaboratif**
  - Valeurs partagées et charte relationnelle
  - Engagement mutuel et règles collectives
  - Clarification des rôles et responsabilités
  - Prévention des conflits organisationnels
  - Outils de collaboration durable
- **Module 8 : Ouvrir de nouveaux paradigmes**
  - Gestion des conflits dans l'entreprise libérée
  - Jeux de pouvoir et domination dans les relations
  - Alternatives collaboratives aux dynamiques conflictuelles
- **Module 9 : Gestion du stress et émotions**
  - Définition, agents stresseurs et impacts sur la santé
  - Stress et conflits interpersonnels
  - Exercices de respiration, relaxation, EFT et mindfulness
  - Gestion des émotions avec l'approche psychologique et énergétique
  - Pratiques pour dire non, lâcher prise et rester positif
  - Quiz d'évaluation des acquis
- **Clôture**
  - Test de satisfaction (5 min)
  - Attestation de réussite et synthèse finale

★ *Prérequis*

- Aucun prérequis technique ou académique
- Compréhension du français écrit et oral

Modalités pédagogiques

- Cours en ligne interactif
- Animations multimédia (vidéo, 2D/3D, photographies)
- Exercices pratiques et mises en situation filmées
- Document de synthèse à télécharger

Moyens et supports pédagogiques

- Plateforme e-learning Onlineformapro ou plateforme client
- Vidéos pédagogiques et exercices pratiques
- Support écrit téléchargeable
- Personnalisation possible selon l'établissement et la charte graphique

Modalités d'évaluation et de suivi

- Tests non notés intégrés à chaque chapitre
- QCM final de validation des acquis
- Suivi de progression et temps de connexion
- Attestation délivrée à l'issue de la formation