

# Gérer les conflits

## tutorat inclus

Formation en ligne - 07h30

Réf : 4GC - Prix 2024 : 725CHF HT

Les situations conflictuelles peuvent être compliquées à gérer et aboutir à des situations de mal-être au travail. Apprendre à les gérer est une préoccupation majeure. Accompagné par un formateur expert, ce parcours en ligne vous permettra de comprendre les méthodes, d'acquérir les réflexes et les attitudes nécessaires pour trouver une issue constructive au conflit et améliorer vos relations en entreprise.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les différents types de conflits et leurs causes

Anticiper un conflit latent par l'assertivité

S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert

Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit

Aborder sereinement la gestion de conflits

### PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Une évaluation tout au long de la formation grâce à une pédagogie active mixant pratique, théorie, gamification et partages. Un chef de projet coordonne les échanges et un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM et accessible en illimité pendant 1 an.

### ACTIVITÉS DIGITALES

Un questionnaire en début de parcours permet d'échanger sur ses besoins avec le formateur et de faire connaissance avec lui. L'apprenant poursuit sa formation grâce à des activités de type cours interactifs, exercices corrigés, quiz, serious game, fiches de synthèse, vidéos d'expert, activités sociales. Une classe à distance sur mesure, des échanges et un test final d'évaluation renforcent l'apprentissage.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

### 1) Comprendre le processus conflictuel

- Mieux comprendre son parcours de formation.
- Se positionner et s'orienter avant de débiter sa formation.
- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Comprendre les dangers de l'évitement d'un conflit.
- Prendre conscience de son rôle dans un conflit.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, fiche de synthèse, vidéo, questionnaire de positionnement.*

### 2) Résoudre les conflits

- Réguler des tensions lors d'un conflit.
- Exprimer des difficultés de manière constructive .

### PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant apprendre à gérer des situations conflictuelles.

### PRÉREQUIS

Aucun.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Connaître des méthodes de résolution des conflits.

- Gérer des conflits dans des équipes hybrides.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, fiche de synthèse, vidéo, activités pratiques.*

### 3) Passer le cap du conflit

- Gérer des conflits au sein d'une équipe.

- Établir des règles de gestion des conflits.

- Neutraliser des conflits.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, fiche de synthèse, vidéo, activités pratiques.*

### 4) Améliorer son écoute

- Écouter plus attentivement les autres.

- Appliquer sa faculté d'écoute pour établir une connexion empathique.

- Favoriser l'empathie.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, fiche de synthèse, vidéo, activités pratiques.*

### 5) Donner du feedback constructif

- Utiliser l'empathie pour donner un feedback.

- Vérifier si son message a été correctement compris.

- Formuler un message ayant un impact sur les autres.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, fiche de synthèse, vidéo, activités pratiques.*

### 6) Gérer ses émotions

- Identifier la gestion de ses émotions.

- Dynamiser sa productivité en comprenant ses sentiments et ses besoins.

- Identifier ce qu'est une prise de décision difficile.

- Comprendre les limites du cerveau rationnel et le déclenchement des émotions.

- Gérer ses émotions pour prendre une décision difficile.

- Identifier les sentiments et les besoins de ses collaborateurs selon les situations.

- Établir une stratégie pour satisfaire les besoins de toutes les parties prenantes.

*Activités pratiques et digitales : Cours interactifs, serious game, fiche de synthèse, vidéo, activités pratiques.*