



# Comprendre, prévenir et résoudre les conflits – Parcours e-learning

Référence : ECK-PRECONF

Modalités et évaluation : évaluation qualitative de fin de parcours – Quiz amont et/ou aval – Devoir à rendre

Moyens pédagogiques : ressources interactives, fiches de synthèse, fiches de mise en pratique, vidéos

Durée : 6h30

**A l'issue de ce stage vous serez capable de :** Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant - Prendre conscience de l'impact de votre comportement sur l'autre - Adapter votre communication pour prévenir les conflits - Impliquer votre interlocuteur dans la résolution de conflits - Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous - Appliquer une méthode simple de résolution de conflits.

**Prérequis :** Ce parcours ne nécessite pas de prérequis

**Public concerné :** Toute personne amenée à gérer un conflit.

## PROGRAMME

### ▪ LA PSYCHOLOGIE DU CONFLIT

Comprendre le processus conflictuel  
Acceptez le conflit

### ▪ LES CAUSES DE DESACCORDS PROFESSIONNELS

Gérer les turbulences d'une équipe  
Se poser de bonnes questions en cas de conflit dans l'équipe

### ▪ LES ATTITUDES FACE AUX CONFLITS

Prendre conscience de son rôle dans le conflit  
Comment gérer les conflits et les désaccords  
Neutraliser les conflits

### ▪ APPROCHE CONSTRUCTIVE DE RESOLUTION DES CONFLITS

Traiter les crises entre les personnes  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas de la victime  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas du sauveur  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas du persécuteur

### ▪ L'ARBITRAGE ET LA MEDIATION

Réguler les tensions grâce à la méthode DESC  
5 méthodes de résolution des conflits

### ▪ LA PREVENTION DES CONFLITS

Comprendre la méthode des gains mutuels  
Prendre conscience des différents registres de communication

### ▪ BOITE A OUTILS

Repérer les attitudes inefficaces en cas de conflit  
Comprendre le processus conflictuel  
Identifier les problèmes de fond  
Gérer les turbulences d'une équipe  
Prendre conscience de son rôle dans le conflit  
Résoudre les conflits par la communication  
Traiter les crises entre les personnes  
Réguler les tensions grâce à la méthode DESC  
Préparer la résolution d'un conflit grâce à la méthode FOSSEA  
Attention aux mauvaises interprétations

### ▪ POUR ALLER PLUS LOIN

Comprendre la méthode des gains mutuels  
Mener un entretien de résolution de crise  
Bâtir un plan pour traiter une crise sur le long terme