

Prévenir les tensions et dénouer les conflits

6 modules

~2 h en Module adaptatif

~1 h en Vidéo de formation

1 module par semaine

Donner à vos équipes des repères pour agir avant qu'un désaccord ne s'envenime et conduire une conversation lorsque le conflit est installé. Le parcours couvre toute la progression : comprendre, prévenir, désamorcer, préparer l'échange, chercher un accord et consolider la relation après le conflit.

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs et managers confrontés à des désaccords dans leurs relations de travail.

- **Prérequis** : aucun

COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

- Gestion & résolution des conflits
- Assertivité
- Intelligence & régulation émotionnelle

LES SIX ÉTAPES DU PARCOURS

1

SEM. 1

Du désaccord au conflit : la mécanique, et où agir

Comprendre comment un désaccord bascule en conflit, et sur quels leviers agir tant qu'il est encore temps.

2

SEM. 2

Prévenir les tensions avant qu'elles n'éclatent

Créer un climat d'équipe où les tensions prennent moins, et repérer leurs premiers signaux, au bureau comme à distance.

3

SEM. 3

L'étincelle et le gaz : empêcher un petit problème de virer au conflit

Empêcher un petit désaccord de grossir : sortir du silence et ouvrir la conversation avec les bons mots.

4

SEM. 4

Oser affronter un conflit, et bien s'y préparer

Préparer un échange difficile : partir d'un fait précis, prévoir une solution qui ne dépend que de soi, choisir le bon moment.

5

SEM. 5

Mener la conversation qui dénoue le conflit

Conduire la conversation qui dénoue le conflit : poser des règles, accueillir l'émotion de l'autre et conclure sur un accord concret.

6

SEM. 6

Après le conflit : sécuriser la paix, et en faire une chance

Consolider l'après-conflit : vérifier que la paix est réelle, prévoir un suivi et faire de l'épreuve une occasion de progresser ensemble.

— POURQUOI CE PARCOURS, MODULE PAR MODULE

- **Du désaccord au conflit** — Un manager peut consacrer entre 18 et 26 % de son temps aux tensions de son équipe, et chaque salarié près de trois heures par semaine.
- **Prévenir les tensions avant qu'elles n'éclatent** — 43 % des salariés perdent deux semaines ou plus à ruminer un problème qu'ils n'osent pas aborder (Crucial Learning) : la tension silencieuse grossit jusqu'au conflit installé.
- **L'étincelle et le gaz** — La réaction la plus fréquente face à un désaccord au travail reste le silence — et le travail à distance l'a rendu plus confortable encore, pendant que la coopération s'effrite sans bruit.
- **Oser affronter un conflit, et bien s'y préparer** — Beaucoup renoncent à aborder une tension, et ceux qui osent s'y lancent souvent à chaud, sur un jugement plutôt qu'un fait — l'échange abîme alors plus qu'il ne répare.
- **Mener la conversation qui dénoue le conflit** — Dans des équipes plus dispersées, les tensions se règlent moins souvent d'elles-mêmes : elles s'installent, et la conversation censée les dénouer tourne au ping-pong d'accusations.
- **Après le conflit** — La plupart des équipes croient un conflit réglé dès que le calme revient — et passent à autre chose, alors que le calme peut cacher des braises qui repartiront plus fort.

— FORMATS AU CHOIX

Module adaptatif (~20 min par module) : autodiagnostic, vidéo d'expert avec trois pauses de réflexion, mises en situation adaptées avec feedback du coach, engagement et fiche mémo.

Vidéo de formation (~10 min par module) : la vidéo d'expert et ses trois pauses de réflexion, à intégrer à vos propres formations.

— DÉPLOIEMENT ET SUIVI

Où : dans votre LMS (livraison SCORM) ou sur la plateforme Afthonios, au même tarif.

Rapport collectif inclus : présenté sur la plateforme Afthonios ; dans votre LMS, plus ou moins détaillé selon votre LMS et la version SCORM.

En option, sur devis : e-mails à J+1 et J+30 et partage de l'engagement avec le manager.

Langues : tous nos modules existent en français et en anglais. L'allemand, l'italien et l'espagnol sont disponibles sur demande, et nous pouvons ajouter d'autres langues selon vos besoins.

— PROPOSITION DE CALENDRIER

Un module par semaine, soit six semaines. Exemple d'organisation :

- **Avant la semaine 1** : annonce du parcours aux participants et à leurs responsables.
- **Semaines 1 à 6** : un module par semaine, en autonomie, ~20 min.
- **Après la semaine 3** : point d'étape possible à partir du rapport collectif (relance et repérage).
- **Après la semaine 6** : bilan collectif et choix des suites.

Le rythme et l'ordre peuvent être adaptés à vos publics et à vos formations existantes.

Adapter ce parcours à vos équipes ?

Composition, rythme et formats peuvent être ajustés avec vous.

connect@afthonios.com

afthonios.com/parcours/prevenir-tensions-denouer-conflits