Maîtriser les conflits professionnels : Anticiper, Comprendre, Résoudre. Certification RS6337

Cours Pratique de 3 jours - 21h
Réf : COC - Prix 2025 : 2 530 HT

Cette formation vise à renforcer les compétences relationnelles en milieu professionnel, en partant des bases de la communication jusqu'à la gestion des conflits. Elle permet d'identifier les profils et les signaux de tension afin d'adapter sa posture et de favoriser la coopération. Elle intègre également des dimensions essentielles telles que la prise en compte du handicap, la gestion du stress et l'usage de la Communication Non Violente (CNV) pour instaurer un climat de travail serein et inclusif.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Identifier les sources de tension et de conflit dans un environnement professionnel.

Utiliser les outils de communication relationnelle pour prévenir les conflits

Analyser les profils relationnels pour adapter les modes d'interaction

Gérer les situations conflictuelles avec des outils adaptés (écoute active, CNV, médiation)

Pérenniser la sortie de conflit et renforcer la cohésion d'équipe

CERTIFICATION

Organisée en partenariat avec EXCELLENS et reconnue par France Compétences, la certification se déroule à distance sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. Elle repose sur la rédaction d'un rapport portant sur la gestion de conflits à l'aide des outils de communication relationnelle abordés durant la formation.
Les participants devront produire un rapport d'analyse et présenter leur démarche lors d'une soutenance orale, à organiser dans un délai de deux mois après la fin du parcours. Durée de la soutenance : 45 minutes, 30 minutes seront dédiées à la présentation des outils au service de la résolution des conflits, suivies de 15 minutes d'échange avec le jury.

PARTICIPANTS

Toute personne confrontée à des situations de tension ou de conflit au travail.

PRÉREQUIS

Avoir au minimum un an d'expérience en tant que manager de proximité ou encadrant d'équipe. Le passage de la certification est obligatoire: en signant la charte candidat.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. 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 qu'ils enseignent. 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

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

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

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2025

1) Les fondamentaux de la communication relationnelle

- Les composantes de la communication (verbale, non verbale, para-verbale).
- Les filtres de perception et les biais cognitifs.
- Les styles de communication.
- L'écoute active et la reformulation

Jeu de rôle : Comprendre les bases de la communication interpersonnelle pour instaurer un climat de confiance.

2) Identifier les profils et prévenir les tensions

- Les typologies de profils (ex. : DISC, Process Com, MBTI).
- Les besoins relationnels associés à chaque profil.
- Les signaux faibles de tension.

- Les incompatibilités comportementales.
Etude de cas : Tests de profils

3) Gérer les situations difficiles et sortir du conflit
- Les types de conflits (valeurs, intérêts, personnalités…).
- Les étapes d'évolution d'un conflit.
- Les postures d'intervention (médiateur, facilitateur…).
- Les outils de désescalade.
Réflexion collective : Comprendre les mécanismes du conflit et savoir intervenir de manière constructive.

4) Organiser et pérenniser la qualité relationnelle
- Répartition des rôles et des responsabilités.
- Fixation et suivi des objectifs.
- Capitalisation sur les expériences passées.
- Suivi des engagements post-conflit.
Jeu de rôle : Mettre en place une organisation du travail qui favorise la coopération et la prévention des conflits.

5) Prendre en compte le handicap et gérer le stress
- Signes de stress et de mal-être.
- Spécificités liées au handicap en milieu professionnel.
- Posture bienveillante et inclusive.
- Recherche de solutions partagées.
Etude de cas : Adapter sa posture face à des collaborateurs en difficulté ou en situation de handicap.

6) Communication Non Violente (CNV)
- Les 4 étapes de la CNV (Observation, Sentiment, Besoin, Demande).
- Identifier ses émotions et besoins.
- Formuler une demande claire et assertive.
- Gérer les réactions émotionnelles.
Réflexion collective : Utiliser la CNV pour désamorcer les tensions et favoriser des échanges constructifs.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE	PARIS
2025 : 17 sept., 08 déc.	2025 : 10 sept., 01 déc.