



CPS : GESTION DES CONFLITS

Compétence clé permettant de prévenir les tensions, de maintenir des relations professionnelles constructives et de favoriser un climat de travail serein

7 heures

Groupe (6 à 12)

Présentiel

Qualiopi

Objectifs pédagogiques

- **Changer de regard sur le conflit** : passer d'une logique d'affrontement à une logique de coopération pour préserver l'équilibre des équipes.
- **Comprendre ce qui se joue vraiment** : analyser les dynamiques interpersonnelles pour mieux cerner les besoins et les non-dits.
- **Prendre du recul sur son propre fonctionnement** : mieux se connaître en situation de tension pour adapter sa communication de manière juste.
- **Développer sa vigilance préventive** : capter les indices de tension au quotidien pour intervenir de manière précoce et bienveillante.
- **Acquérir une boîte à outils de médiation** : adopter les comportements qui favorisent l'écoute, le dialogue et la sortie de crise par le haut.

Programme

Comprendre et gérer les dynamiques de conflit

Comprendre les types de conflit – Identifier les éléments à l'origine des conflits et les facteurs susceptibles de les amplifier - Distinguer les formes de conflits.

Les stratégies face au conflit – Identifier les différentes stratégies de gestion et développer une posture assertive

L'assertivité – Comprendre les principes de l'assertivité et savoir l'appliquer pour s'exprimer avec clarté, respect et efficacité

Adapter sa posture et communiquer efficacement en situation de conflit

Adapter sa posture en situation de conflit – Identifier les différentes étapes d'un conflit, distinguer les comportements réactifs et développer une posture assertive adaptée

Les pièges à éviter – Repérer les freins à une communication efficace

Recevoir la critique – Différencier les critiques constructives et non constructives et développer sa capacité à accueillir les retours de manière professionnelle

Mieux comprendre les perceptions, émotions et besoins dans les situations de conflit

Les mécanismes de perception et les écarts d'interprétation - Comprendre les sources de malentendus

Les émotions - Le rôle des émotions et des besoins dans la gestion et la résolution des conflits

Tarif & Financement



Tarif sur demande et prise en charge possible via OPCO, plan de développement des compétences ou financement personnel. Devis personnalisé sur demande. Organisme certifié Qualiopi.

Vos bénéfices & votre ROI



Diminution de l'absentéisme, des risques psychosociaux et le turnover liés à un climat de travail dégradé.



Gain de temps managérial: libérez vos managers du rôle d'arbitre pour qu'ils puissent se recentrer sur leur cœur de métier et le pilotage de l'activité.



Maintien de la productivité, évitez les blocages opérationnels par des erreurs de communication et des tensions internes



Sécurisation du climat social: instaurez une culture d'entreprise où le désaccord est traité rapidement et devient un moteur d'innovation.

Méthode pédagogique

Affirmative Active Interrogative Quiz

Débat en groupe Mise en situation

Modalité d'évaluation

- Quiz
- Evaluation continue : quiz interactifs, débat, mise en situation

L'accompagnement



Public visés

Entreprise & RH

Formation collective

- Services RH / Formation souhaitant développer les soft skills des équipes
- Dirigeants, managers, responsables de service
- Collaborateurs souhaitant renforcer leur capacité d'analyse

Particulier

Formation individuelle

- Indépendants, demandeurs d'emploi
- Particuliers souhaitant se former
- Toute personne souhaitant mieux comprendre, analyser et décider



Informations sur l'admission et contact

contact@lecoleatypique.fr
05 49 49 94 22
7 Av. du Tour de France
86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU

Mathias LE DOUCE
mathias@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75