

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

## - FORMATION CERTIFIANTE - 1/4

Maîtrisez les clés pour anticiper les tensions et résoudre efficacement les conflits internes.

### OBJECTIFS

- Utiliser efficacement les outils de communication pour prévenir les conflits
- Analyser les profils individuels afin d'adapter sa communication
- Évaluer les risques relationnels et organisationnels pour anticiper les tensions
- Faciliter le dialogue constructif en situation de stress
- Appliquer la Communication Non Violente dans les relations difficiles
- Assurer une résolution durable et efficace des conflits

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### Partie 1: Utiliser les outils de communication au service de la relation

##### Développement de compétences en communication adaptive :

- Identification des besoins organisationnels spécifiques et ajustement des habitudes de travail individuelles
- Mise en place de processus structurés pour favoriser la motivation et minimiser les sources de tension
- Utilisation de méthodes de fixation et de suivi des objectifs pour soutenir l'engagement et le confort des individus

#### Partie 2 : Utiliser les différentes grilles d'analyse des profils des individus

##### Evaluation des besoins relationnels individuels :

- Utilisation de grilles d'analyse des profils pour adapter les échanges organisationnels aux préférences individuelles
- Vérification de l'adéquation des modes et fréquences d'échange avec les besoins relationnels des individus
- Promotion de l'implication grâce à une communication alignée sur les préférences individuelles

#### Partie 3 : Réaliser une analyse des risques au niveau relationnel et organisationnel

##### Analyse des compatibilités comportementales :

- Évaluation des risques relationnels et organisationnels pour identifier les compatibilités entre individus
- Utilisation des résultats comme tableau de bord pour prendre des décisions de régulation et améliorer le bien-être
- Intégration des analyses comportementales dans la gestion quotidienne pour un environnement de travail harmonieux

#### Partie 4 : Evaluer les risques d'évolution d'une situation en tension

##### Gestion proactive des situations tendues :

- Identification des enjeux, causes et conséquences des tensions individuelles ou collectives
- Collecte des revendications des parties prenantes pour évaluer l'urgence d'intervention
- Utilisation des résultats pour anticiper les évolutions négatives et prévenir les situations dégradées

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

## - FORMATION CERTIFIANTE - 2/4

### Partie 5 : Favoriser les échanges en situation de difficulté ou de stress

#### Promotion d'un environnement inclusif et collaboratif :

- Pratique de l'écoute active et de la bienveillance pour gérer les difficultés et le stress
- Intégration des spécificités apportées par les collaborateurs en situation de handicap dans la recherche de solutions
- Favorisation des échanges constructifs pour maintenir la cohésion et encourager la résolution collective

### Partie 6 : Gérer les relations difficiles avec la Communication Non Violente

#### Approche neutre et empathique dans la résolution de conflits :

- Utilisation des principes de la Communication Non Violente pour faciliter le dialogue
- Positionnement neutre par rapport aux nœuds conflictuels pour conduire les parties prenantes vers une résolution
- Rétablissement d'un climat apaisé en encourageant la compréhension mutuelle et la résolution constructive des différends

### Partie 7 : Pérenniser la sortie du conflit

#### Capitalisation sur les expériences et solutions mises en œuvre :

- Respect des engagements pris lors de la résolution du conflit pour renforcer la confiance
- Intégration des leçons apprises dans les processus organisationnels pour éviter la récurrence des conflits
- Utilisation de la capitalisation comme ingrédient de l'amélioration continue pour maintenir la cohésion et la performance de l'équipe

## FORMAT

⌚ 17 heures

- 1 Accès individuel et illimité à une plateforme d'e-learning avec un programme de 9h00 (tests, cours, quiz et cas pratiques)
- 1 Session de 8h00 en Présentiel ou 2 Sessions de 4h00 en Distanciel avec notre formateur-expert
- +
  - 1 travail personnel sur un cas pratique à rédiger à partir d'un cahier des charges adressé par le certificateur (3h00 à 5h00)
  - 1 soutenance orale du cas pratique – 45 minutes – devant le certificateur

Public concerné : dirigeants, cadres, managers, responsables d'équipes, élus locaux et territoriaux souhaitant renforcer leurs compétences relationnelles afin d'anticiper, prévenir et résoudre efficacement les conflits professionnels, institutionnels et organisationnels

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

- FORMATION CERTIFIANTE -  
3/4

## CERTIFICATION

### Obtention de la Certification "Prévenir et Gérer les Conflits Professionnels" – RS6337

La certification "Prévenir et Gérer les Conflits Professionnels" s'adresse aux responsables d'équipes et aux managers de proximité souhaitant intégrer efficacement la dimension relationnelle dans la gestion des situations difficiles au sein de leur organisation. Elle vise à développer les compétences nécessaires pour utiliser des outils avancés de communication tels que l'analyse transactionnelle, la Programmation Neuro-Linguistique (PNL) et la communication non violente afin de prévenir les conflits et de les gérer de manière constructive.

#### Compétences attestées :

- Utiliser efficacement les outils de communication au service de la relation
- Appliquer les différentes grilles d'analyse des profils individuels pour comprendre les comportements et les motivations
- Réaliser une analyse des risques à la fois relationnels et organisationnels
- Évaluer les risques d'évolution d'une situation tendue vers un conflit ouvert, que ce soit au niveau individuel ou collectif
- Faciliter les échanges et la communication entre individus en situation de difficulté ou de stress
- Gérer de manière constructive les relations difficiles en appliquant des techniques appropriées
- Assurer la pérennité de la résolution des conflits en mettant en œuvre des solutions durables

#### Modalités d'évaluation :

Les compétences sont évaluées à travers une mise en situation professionnelle reconstituée, sous forme d'étude de cas. Les candidats doivent démontrer leur capacité à utiliser efficacement les outils de communication au service de la relation pour prévenir et gérer les conflits.

Cette évaluation inclut la rédaction d'un rapport détaillé sur la gestion de la situation conflictuelle, suivi d'une soutenance orale devant un jury (présentiel ou distanciel).

#### Certification et validation :

- Validation complète des compétences requises pour la prévention et la gestion des conflits professionnels
- Durée de validité : Non limitée

Ce programme de certification garantit que les participants seront en mesure de prévenir efficacement les conflits et de gérer de manière constructive les situations difficiles au sein de leur équipe ou organisation, en utilisant des outils de communication avancés et des approches stratégiques adaptées.

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

- FORMATION CERTIFIANTE -  
4/4

## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

### Pré-requis :

- Avoir une expérience significative de manager d'une durée minimale d'un an

### Formateur :

- 1 consultant-formateur spécialisé

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Évaluation initiale des besoins spécifiques des stagiaires
- Ateliers pratiques basés sur des cas réels et personnalisés
- Support pédagogique remis à chaque participant

### Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- Feuille d'émargement et questionnaire d'évaluation
- Certificat de réalisation de la formation
- Épreuves liées à l'obtention de la Certification
- Service Après-Formation LIBRA pour questions post-formation
- Questionnaire de suivi 60 jours après la formation

## SESSIONS

Tarif avec E-learning + Session en Présentiel à Paris :  
**2 155€ / stagiaire** (passage de la certification inclus)

Tarif avec E-learning + Session en Distanciel Visioconférence :  
**1 995€ / stagiaire** (passage de la certification inclus)

### Financements possibles :

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Plan de Développement des Compétences (OPCO de votre entreprise)
- Financement direct par votre employeur
  - France Travail (pour les demandeurs d'emploi)
- Autofinancement personnel



# N'ayons pas peur de choisir la QUALITÉ !

## 1 Recenser vos besoins

Dès lors que les règles du jeu des dispositifs de formation sont connues, nous veillons à établir avec les stagiaires un plan de formations le plus complet possible, sur du moyen et long terme. Il s'agit, là encore, de toujours mieux coller à la réalité de vos activités et d'inscrire la formation comme une transmission nécessaire au bon accomplissement de vos fonctions.

## 2 Mieux connaître vos prérequis

En amont de la session et dès réception de l'accord de prise en charge ou de financement, le formateur contactera le stagiaire au travers d'un questionnaire dédié afin de connaître les objectifs généraux visés, ainsi que ses connaissances dans le domaine de la formation à intervenir. Cela permettra de toujours mieux adapter les contenus théoriques comme pratiques des formations dispensées.

## 3 Présenter nos actions et nos interventions

En début de formation, le formateur présentera systématiquement en quelques mots notre Organisme, son propre parcours, appellera nos principes Qualité et mettra à disposition des stagiaires présents notre règlement intérieur.

## 4 Être totalement en phase avec vos attentes

En début de formation, le formateur organisera un tour de table avec les stagiaires participants afin que chacun puisse exprimer ses attentes spécifiques par rapport au déroulement de la séance.

## 5 Vous faire gagner toujours plus en compétences

Tout au long de la formation, grâce à des exercices, des quizz, des QCM, des tests, des études de cas, ... le formateur s'assurera de la bonne compréhension des connaissances transmises et de l'assimilation des apprentissages. En outre, il remettra à chaque participant un Support de Formation sur une clé USB ou par un envoi par email.

## 6 Apprécier votre satisfaction

C'est l'évaluation « à chaud » que nous pratiquons depuis toujours ; un échange de synthèse en fin de session suivi de la remise du questionnaire d'appréciation que nous avons fait évoluer pour, au-delà des notations, laisser plus de place aux espaces de commentaires.

## 7 Attester de votre suivi actif d'une formation

L'attestation de suivi de formation qui vous est déjà systématiquement remise sera complétée d'une analyse succincte mettant en regard les objectifs fixés et les connaissances transmises au cours de la séance.

## 8 Vous accompagner plus loin grâce à notre Service Après-formation

Naturellement, nous maintenons ce qui a fait notre différence : notre Service Après-Formation grâce à l'email qui vous est dédié continuera à être à votre disposition pour répondre à vos questions à la suite de votre session de formation.

## 9 Evaluer les effets des formations suivies

6 semaines après votre formation, vous recevrez un questionnaire grâce auquel nous souhaitons mesurer si les connaissances et compétences ont été mises en œuvre et ont eu un effet sur votre action ou votre efficacité.

## 10 Vous associer pleinement à notre démarche

Notre comité pédagogique sera réuni 2 à 3 fois par an pour analyser les retours d'expériences que nous avons en matière de formation. Désormais, systématiquement, des stagiaires seront associés aux réunions de ce comité afin de nous éclairer sur les axes d'amélioration et de progression, ou sur les besoins nouveaux qui peuvent voir le jour.

**Être des provocateurs de vos succès,  
nous le revendiquons : c'est notre signature.**

**VOUS L'AVEZ  
COMPRIS, CHEZ LIBRA,  
LA QUALITÉ NE NOUS FAIT PAS  
PEUR !**

Nous avons fait le choix d'être au plus près de vos attentes en vous proposant, grâce à la diversité des parcours des membres de notre équipe, un accompagnement unique par son niveau de personnalisation, de pertinence et de transparence.



# NOS RÉFÉRENCES





**Bureau dans l'hexagone :**  
28, avenue Charles de Gaulle - 92200 Neuilly sur Seine

**Bureau Guyane Antilles :**  
5B, rue Victor Schoelcher - 97320 St Laurent du Maroni

+33(9) 73 03 04 58  
[contact@AgenceLibra.com](mailto:contact@AgenceLibra.com)



**PRISE DE RDV**

• [AgenceLibra.com](http://AgenceLibra.com)