

# Programme de formation



Paris



A Distance



Nice

PROGRAMME CERTIFIANT  
GERER UN CONFLIT PROFESSIONNEL



Pour : Mme **LEURETTE Benedicte**

Entretien téléphonique : réalisé le 05 09 2022

**Projet professionnel :**

Mme LEURETTE est directrice d'un établissement médico-social.

En octobre Mme LEURETTE intégrera un nouveau poste, dans un autre établissement, avec un public d'enfants et 50 salariés à manager (des éducateurs, personnel administratif, veilleurs de nuit....)

Le souhaite de Mme LEURETTE est d'être « plus armée » pour intégrer ce nouveau poste, notamment au niveau de la gestion des conflits

**Analyse du besoin en développement de compétences/projet/attentes :**

Mme LEURETTE souhaite développer des compétences en communication pour :

« Trouver un juste milieu »

« Savoir imposer en douceur »

« Rallier les équipes »

« Lorsqu'on arrive dans un nouvel établissement, savoir comment ne pas interpréter »

« Pouvoir se faire comprendre. Parfois il y a un décalage entre ce qui est dit et ce qui est compris et la manière dont le message est reçu »

« Comment percevoir les problématiques, les tensions et les faux semblants »(non dits, non exprimés)

En tant que responsable, on se doit d'intervenir, parfois avec peur de mal faire

Mme LEURETTE souhaite développer une ligne de conduite globale, avoir un fil rouge

Et Concrètement, se confronter à certaines situations professionnelles (« concrètement dans telle situation, que faire ? »)

**Adaptation du programme sur mesure :**

Tous ses éléments seront traités durant la formation.

#### Description :

La certification "Gérer un conflit professionnel" est l'opportunité de faire reconnaître vos compétences en gestion de conflits et apporte des clés essentielles à la vie en entreprise.

Être capable de gérer un conflit professionnel est donc une compétence indispensable pour permettre au manager d'asseoir sa légitimité et assurer le bon fonctionnement de son entreprise, de son service, tout en prenant soin de ses collaborateurs. Ainsi il maintient la confiance, favorise la cohésion d'équipe, source de performance globale.

L'obtention de la certification démontre que la personne certifiée est en capacité de repérer les premiers signes de situations conflictuelles, elle est en mesure d'assurer un rôle de médiateur entre les acteurs du conflit et de proposer des solutions « gagnant/gagnant » efficaces et durables dans le temps.

Lien vers la fiche France compétences RS5155

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5155/#:~:text=La%20personne%20d%C3%A9tenant%20la%20certification,efficaces%20et%20durables%20dans%20le>

#### Objectifs :

- ✓ Savoir reconnaître les différents types de conflits
- ✓ Savoir mettre en place des stratégies de résolution et gestion des conflits
- ✓ Repérer les personnalités difficiles et être en capacité de gérer les attitudes négatives
- ✓ Résoudre les tensions et les conflits par une résolution gagnant/gagnant
- ✓ Participer à la constitution d'une synergie pour travailler ensemble dans la durée.

R&S FORMATION est un Centre Partenaire de la certification d'EXCELLENS FORMATION  
Nous œuvrons ensemble pour votre réussite



**Les points forts :**

Formation certifiante

Formation adaptée aux besoins et attentes des apprenants

Un accompagnement personnalisé et sur mesure, y compris sur votre secteur d'activité professionnelle

Des formateurs disponibles qui vous encourage à persévérer et gagner en aisance dans votre pratique professionnelle

Mise en pratique de la théorie avec multiples mises en situations

Un suivi rigoureux tout au long de l'action

Des examens blancs pour vous préparer à la certification

Vous gagnez en confiance et devenez pleinement opérationnel au fur et à mesure du déroulement de la formation

**Contenu :**

**Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes, élaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution**

- Comprendre les mécanismes et conséquences d'un conflit et concepts associés afin de repérer rapidement une situation de tension dans le but de désamorcer la crise avant qu'elle ne dégénère en conflit
- Analyser les situations de conflit de manière neutre et objective afin de mieux en discerner les sources, manifestations, causes et conséquences et cibler au mieux le type de conflit de façon à mettre en place la stratégie de résolution de conflit adéquate

**Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable**

- Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message
- Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s) pour encourager les interventions constructives
- Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteur(s)
- Repérer les comportements humains en situation de conflit afin d'adapter au mieux sa communication et son attitude envers son/ses interlocuteur(s) et favoriser un échange constructif en évitant les comportements inefficaces

**Appliquer les techniques de gestion de conflit dans le but de désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit**

- Résoudre un conflit au niveau individuel et collectif en se positionnant comme médiateur de manière à objectiver le conflit et faire prendre conscience aux acteurs engagés émotionnellement dans le conflit de la situation de manière factuelle
- Passer du conflit à un accord constructif en utilisant ses connaissances sur les acteurs et les enjeux du conflit afin de trouver une solution gagnant/gagnant et obtenir la coopération de tous
- Pérenniser la sortie du conflit en respectant les engagements pris afin de renforcer la confiance et la cohésion d'équipe et contribuer au bien-être des collaborateurs en favorisant une issue constructive

**Exercices pratiques :**

Mises en situations

Etudes de cas

Entraînement pratique aux technologies et méthodes :

- Cohésion d'équipe et gestion de conflits
- Communication tel que l'écoute active, la reformulation, le feedback, l'assertivité
- Pratique règlementaire et déontologique
- Techniques de recadrage individuel et en groupe
- Argumentation
- Gestion des émotions

**Certification :**

**Résultats attendus :**

La certification RS5155 permet à chaque candidat d'attester de ses compétences en gestion de conflits, de l'analyse du problème, au choix de communication jusqu'à la résolution du conflit et de la mise en place d'une solution "gagnant/gagnant".

La certification atteste notamment des compétences suivantes :

- 1. Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes, élaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution.
- 2. Communiquer en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable.
- 3. Appliquer les techniques de gestion de conflit dans le but de désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit.

**Vous obtiendrez un certificat enregistré au RS .**

Domaines de compétences : Communication, management, gestion de conflits

Passage de la certification en fin de formation

**Choisir la certification Gérer un conflit professionnel RS5155 :**

La certification RS5155 un excellent moyen de mesurer la maîtrise de la gestion de conflits en situation professionnelle. Pour les entreprises, elles sont un gage de crédibilité, autant concernant la formation continue de leurs salariés que lors de l'embauche de nouvelles recrues.

#### Passage de la certification :

#### Déroulement de l'examen :

Le passage de la certification se déroule à distance, sous contrainte de temps : 30 minutes et doit se dérouler dans les 30 jours maximum après le début de la formation. Tout est fait durant l'examen pour vous garantir la sécurité, la fiabilité et la facilité des conditions de passage.

Modalité d'évaluation : Le candidat devra répondre à une série de 10 questions de connaissances d'une durée de 10 min. Puis à partir d'une étude de cas portant sur la conduite d'un changement, le candidat devra répondre à une série de 10 questions de compétences d'une durée de 20 min. Durée totale = 30 min.

Analyse d'un jury de certification dans les 30 jours environ.

Le score s'affiche dès la fin de l'examen, la certification est obtenue si le score est supérieure à 80 %. En cas d'échec, un second passage est possible.

Un certificat de compétences avec la restitution des résultats est adressé par mail au candidat directement.

La certification n'est pas en option. Vous vous engagez à passer la certification en fin de formation

#### En savoir plus :

Lien vers la fiche de France Compétences RS5155:

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5155/#:~:text=La%20personne%20d%C3%A9tenant%20la%20certification,efficaces%20et%20durables%20dans%20le>

**Public concerné :** Dirigeants d'entreprises, managers, cadres, RH, Salariés d'entreprise, indépendants

**Pré-requis :** Avoir une expérience de manager

**Formateur/trice assurant la formation :** Formateur/trice expert en management, communication et gestion de conflits. Laurence GOUËL, 15 ans d'expérience dans les entreprises privées et établissements publics en gestion de crises et accompagnement des dirigeants et managers

Formations collectives :

Lieu	Format	Date formation	Durée	Tarif formation Net de taxe	Tarif certification Net de taxe	Total Net de taxe
4 rue d'Armaillé 75017 Paris	Collectif en présentiel	Session du 19 au 20 septembre 2022	14h	1480€/stagiaire	250€ / Stagiaire	1730€/stagiaire

**Formations individuelles :**

Entrées permanentes. 4 possibilités :

Intensif sur 2 jours

Progressif sur 1 mois, idéal pour les formations hors temps de travail (3.5 heures par semaine consacrées à la formation)

Petit à petit sur 2 mois ( 2heures par semaine consacrée à la formation)

**Formations collectives en entreprises/établissements publics/associations :**

Entrées permanentes. 3 possibilités :

Intensif sur 2 jours

Progressif sur 1 mois, idéal pour les formations hors temps de travail (3.5 heures par semaine consacrées à la formation)

Petit à petit sur 2 mois ( 2heures par semaine consacrée à la formation)

Appelez-nous pour organiser votre formation au sein de vos locaux (groupe de 5 à 10 stagiaires)

**Vous êtes un particulier et souhaitez faire une formation collective ;**

Le format intensif ne vous convient pas. Vous souhaitez réaliser votre formation sur 1 mois ou sur 3 mois, peut-être hors temps de travail. Faites nous part de votre demande, nous pourrons sûrement organiser une nouvelle session

**Prise en charge/financement :** Mon compte CPF / OPCOS / pôle emploi/régions...

En reconversion professionnelle : Pensez à contacter votre transition pro pour votre prise en charge

Vous financez vous-même votre formation : Vous pouvez régler par virement sur 6 mois sans frais supplémentaires

**Modalités d'Inscription à la formation sur mon compte CPF :**

1 : s'inscrire à la formation souhaitée sur mon compte CPF

2 : Votre demande d'inscription apparait sur notre plateforme, nous vous appelons pour un échange téléphonique : Temps d'information sur le déroulé de la formation/ Validation de votre projet avec le questionnaire projet/attentes puis organisation de la formation (date)

3 : Nous validons sur la plateforme votre inscription

4 : Vous cliquez sur « accepté » pour valider à votre tour

5 : Vous nous adressez le contrat d'engagement signé

Tout est ok, la formation peut commencer à la date prévue.

Attention pour les personnes qui souhaitent effectuer très rapidement leur formation, il faut compter 11 jours entre le moment où l'on procède à l'inscription et le début de la formation. Pour ceux qui ne sont pas pressés, sachez que l'on peut procéder à une inscription sur n'importe quelle période de l'année en cours.

**Modalités d'inscription pour les entreprises / salariés d'entreprises :**

- 1 : Remplir le bulletin d'inscription spécifique ou nous contacter directement pour exprimer vos préférences et vos choix, préparer votre action sur mesure, planifier les dates ensemble
- 2 : Nous vous préparons une convention de formation/Vous la signez et réglez un acompte de 30%
- 3 : Votre OPCO vous répond, vous connaissez alors la part qui va être prise en charge par votre OPCO et le reste à charge pour vous
- 4 : Les stagiaires, l'employeur/ou supérieur hiérarchique du stagiaire et le formateur signent un contrat d'engagement tripartite mentionnant notamment les heures mises à disposition pour l'apprentissage et la certification et le planning de réalisation à respecter

**Modalités d'inscription pour les demandeurs d'emploi :**

- 1 : Envoyez-nous un mail ou encore plus simple appelez-nous pour nous indiquer :  
Votre numéro d'identifiant pôle emploi, votre nom prénom et adresse, le nom prénom et mail de votre conseiller pôle emploi, vos préférences calendaires (date de formation souhaitée)
  - 2 : En fonction de ces informations, nous pourrions procéder à la demande de prise en charge auprès de pôle-emploi.
  - 3 : Ensuite, vous validez sur la plateforme cette demande,
  - 4 votre conseiller pôle emploi valide à son tour et tout est ok.
- Attention, pour les personnes qui souhaitent effectuer très rapidement leur formation, il faut compter un mois entre le moment où l'on procède à cette demande de prise en charge et le début de votre formation. Pour ceux qui ne sont pas pressés, sachez que l'on peut procéder à une inscription sur n'importe quelle période de l'année en cours.

Voir toutes nos formations sur : <https://www.r-s-formation.fr/>

**Méthodes pédagogiques utilisées :**

Présentation et acquisition de nombreuses techniques et méthodes pédagogiques directement transférable en situation professionnelle. Pédagogie active et participative basée sur des exercices pratiques, quizz et restitutions(débriefing). Mises en situations/ études de cas proposé par le formateur/la formatrice .Support de formation remis. Accès à notre plateforme LMS de formation, documents de formation/vidéos/quizz..

**A noter :** Les formations sont personnalisées en fonction du public (profession, expérience professionnelle, compétences à développer, problématique(s) rencontrée(s) en rapport avec le thème de la formation.

**Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation :**

En amont de la formation : Analyse du besoin en formation, synthèse du projet et des attentes stagiaires  
Pendant la formation : Tests en contrôle continu : Test de positionnement initial et final/ évaluation tout au long de la formation puis test de positionnement final/ validation des attentes.  
Evaluation de la formation par le stagiaire à chaud puis à froid 6 mois plus tard pour mesurer l'impact de la formation sur le développement des compétences et la pratique professionnelle.

**Formalisation à l'issue de la formation :** Une attestation de formation est remise au(x) stagiaire(s) en fin de formation où sont mentionnés les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de formation. Une attestation d'assiduité concernant la partie e-learning (100% de l'activité réalisée) pourra être transmise à la demande (stagiaires/partenaires finançant la formation /employeur)  
Vous recevez votre certification dès son obtention et pouvez ainsi actualiser votre CV et faire valoir ce diplôme.

**Coordonnées de la personne chargée de la relation avec les stagiaires :**

Laurence GOUËL : [laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr](mailto:laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr) / 09.52.07.96.61 /06.61.33.64.34



**Modalités pédagogiques adaptées aux personnes en situation de handicap :**

**Accessibilité :**

Vous êtes en situation de handicap, nous sommes là pour répondre à vos besoins et soutiendrons votre parcours d'évolution professionnelle et le développement de vos compétences en adaptant nos formations si nécessaire, qu'elles soient à distance ou en présentiel. Pour cela vous pouvez vous rapprocher de notre référent handicap pour étudier votre projet : Laurence GOUËL : [laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr](mailto:laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr) / 09.52.07.96.61 / 06.61.33.64.34

**Informations et accompagnement dans votre quotidien :**

Parcours handicap : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr>

**Liste des structures relais :**

Cap Emploi / AGEFIPH / MDPH / Mission Locale

**Délais d'accès à la formation :** 1<sup>er</sup> contact mail/téléphone sous 48 heures puis démarrage de la formation 15 à 30 jours de délai estimé

**Points forts de la formation :**

**Accompagnement personnalisé**

**Délai d'inscription rapide**

**Adaptation du programme selon les objectifs et les attentes de l'apprenant**

**Transmission opérationnelle terrain**

- ✓ **Avantages de la formation à distance :** Pas de contrainte géographique, vous gagnez du temps et vous vous formez tranquillement et confortablement chez vous ou sur votre lieu de travail
- ✓ **Avantages de La formation individuelle :** Elle permet de s'inscrire à une formation dès qu'il y en a besoin (sans être dépendant d'un planning de groupe). Accompagnement personnalisé : La confidentialité liée aux modalités de la formation individuelle permet d'aller en profondeur dans ses propres objectifs et d'avoir un feedback personnalisé du formateur/ de la formatrice. Les contenus pédagogiques peuvent aussi être individualisés selon vos besoins
- ✓ **Avantages du « format hybride » ou « blended learning » :**  
Vous apprenez quand vous voulez, où vous voulez grâce à votre programme e-learning – vous avez des rendez-vous réguliers avec votre formateur/formatrice durant votre parcours de formation, ce qui vous permet une meilleure transmission des savoirs et une meilleure intégration dans votre quotidien professionnel. Vous allez « plus loin » dans le développement de vos compétences
- ✓ **Avantages de la transmission opérationnelle :** Les méthodologies utilisées sont pensées sous forme de « boîtes à outils » /fiches process ou trames pré-établies, opérationnelles et directement transférables en situation professionnelle
- ✓ **Avantages de la formation collective, en présentiel comme à distance :** Des échanges riches d'enseignements et d'expériences partagées entre participants, des pairs ou des collaborateurs dans les équipes de travail

