

Gérer un conflit professionnel

RS5155 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315m
Formacode(s)	33054
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/03/2020
Date d'échéance	30/03/2023

Certificateur(s)

EXCELLENS FORMATION · SIRET : 50219755100034

Partenaires habilités

32 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 32 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACTION SANTE	42312073200031	Former
AKOR CONSULTING	47916290100041	Former
AMAC FORMATION	90080109300015	Former
ATLAS FORMATION	44499985800046	Former
ATOUT MAJEUR RHONE ALPES	41009852900044	Former
BEXFOR	89043712200033	Former
C2 CONSULTING GROUP	79334148800013	Former
CEGOS	55202467100091	Former
C L FORMATIONS&CONSEILS	80857093100036	Former
COMUNDI	79922203900031	Former

Liste complète des 32 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs5155-gerer-un-conflit-professionnel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La personne détenant la certification « Gérer un conflit professionnel » atteste de sa compétence à 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.

Être capable de gérer un conflit professionnel est donc une compétence indispensable pour permettre au manager d'asseoir sa légitimité et assurer le bien-être des collaborateurs, de façon à éviter les arrêts de travail, maintenir la confiance de son équipe tout en favorisant la cohésion d'équipe, source de performance et de productivité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Un responsable pédagogique référent

Deux personnes extérieures au secteur de la formation appartenant à l'entreprise

Base légale

Date de décision	30/03/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/03/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6337

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.excellensformation.com/120-Certification.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5155/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	654
Parcours menés à terme	514
Taux d'achèvement	79 %
Période	02/2022 – 08/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	967
Montant total engagé	1 289 086 €
Coût moyen par dossier	1 333 €
Durée moyenne	15 h
Période	05/2020 – 03/2023
France compétences	98 %
Entreprise	1 %
Reste à charge titulaire	1 %
France Travail	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.