

# R E S E T

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## FORMATION EN GESTION DE CONFLITS

Nos formations ciblent des besoins spécifiques afin d'y répondre avec précision. Nous aiguïsons les scénarii pédagogiques et optimisons le temps alloué à vos enjeux d'apprentissage.

### ADAPTER SES COMPORTEMENTS POUR **RÉSoudre** LES CONFLITS

Cette formation a été conçue pour rendre capable ses participants de résoudre un conflit en tant que partie prenante, mais également en tant que tierce.

L'atteinte des objectifs pédagogiques par les participants favorise la réduction du nombre

De conflits et leur permet de prévenir et désamorcer les risques de conflits.

Cette formation contribue au développement de la performance d'une équipe, en renforçant la qualité des collaborations et de la cohésion entre ses membres.

# RESET

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## Les objectifs pédagogiques

---

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Prévenir les risques de conflits au sein d'une équipe en identifiant les caractéristiques, les origines et les déclencheurs d'un conflit
- ✓ Désamorcer un conflit naissant avec un collaborateur en analysant et prenant en compte ses enjeux, ses besoins et ses problématiques durant l'échange
- ✓ Résoudre un conflit avec un collaborateur en adaptant sa communication interpersonnelle au type de conflit rencontré
- ✓ Résoudre un conflit en tant que tierce en optant pour le dispositif approprié entre arbitrage et médiation
- ✓ Participer à la résolution d'un désaccord rencontré avec un collaborateur en appliquant des méthodes propres au processus de négociation

## Les indices de performance

Sur un total de 11 apprenants, depuis septembre 2022



Satisfaction  
4,9/5



Impact  
4,8/5



Recommandation  
100%



Pédagogie  
4,9/5



Contenus  
4,9/5



Formatrice  
5/5

« Merci, intervenante au top ! »  
Clémentine C.

« Jeux de rôles très formateurs.  
Formation indispensable. »  
Sarah J.

« Excellente formation.  
Formatrice très dynamique. »  
Djamila L

« Formation adaptée,  
interactive et participative.  
Très bien : à reconduire ! »  
Céline R

# RESET

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## Les caractéristiques de la formation

---

### Modalité & Durée

Formation proposée en présentiel, dans vos locaux. 21h à positionner sur la période pertinente pour vos équipes.



Tout public  
Aucun prérequis

Tarifs  
4 500€ HT  
Soit 5 400€ TTC

Nous contacter

Adélaïde TINEL

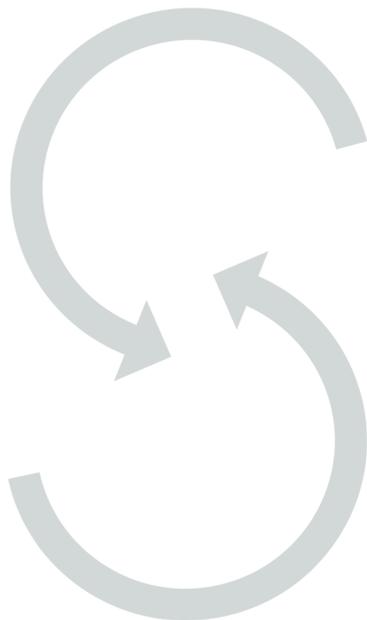
+33 6 83 99 59 09  
a.tinel@strategie-reset.com

# RESET

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## Nos modalités d'admissions & délais d'accès

---



Afin d'assurer la pertinence commerciale et pédagogique d'un projet de formation, nous analysons à vos côtés les caractéristiques déterminantes qui nous permettront d'adapter notre intervention à vos enjeux, contraintes et besoins.

En moyenne, deux entretiens sont nécessaires pour coconstruire avec vous le projet de formation pour vos équipes.

Notre intervenante conduira en amont de la formation un diagnostic de compétences des participants au moyen de test d'auto-évaluation, afin de préciser ses choix pédagogiques.

Ce processus d'analyse et de positionnement demande en moyenne 3 semaines de délai.

Pour toute situation de handicap déclarée, notre référente handicap programmera avec la personne concernée un entretien afin d'analyser ses besoins en compensation, nécessaires au bon suivi de la formation visée. Notre organisme s'engage à mettre en œuvre les adaptations requises dans la mesure de ses possibilités.

Si RESET n'est pas en mesure d'y répondre, notre référente handicap relaiera la demande de formation à notre réseau de partenaires, et s'assurera que la personne soit reconduite auprès des interlocuteurs pertinents. Toute déclaration et traitement d'une situation de handicap bénéficiera d'une discrétion absolue.

### Notre référente handicap :

**Adélaïde TINEL**

+33 6 83 99 59 09

[a.tinel@strategie-reset.com](mailto:a.tinel@strategie-reset.com)

### Nos partenaires :

**AGEFIPH PACA**

**CAP EMPLOI 13**

**MDPH 13**

**RHF PACA**

# RESET

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## Nos modalités pédagogiques

---

### Notre approche pédagogique



Nos formations conjuguent plusieurs **méthodes pédagogiques** afin de stimuler les participants dans leur apprentissage, de favoriser l'appropriation des notions et l'assimilation des compétences.

Le rythme chronobiologique et professionnel des participants façonnent systématiquement nos scénarii pédagogiques afin de garantir leur disponibilité organisationnelle et mentale.

### Accompagnement & Individualisation :

Chez RESET, nous ne distinguons pas les méthodes issues de la formation de celles issues du coaching. Ces dernières caractérisent le positionnement pédagogique de notre formatrice : écoute active, reformulation, questionnement, reflets, synthèses, exercice de réflexion sur soi (...) sont autant d'outils qui constituent une stratégie d'apprentissage par l'émergence de solutions et la mobilisation des ressources existantes chez le participant.

Pour toute action de formation, nous positionnons avec chacun des participants un entretien de retour d'expérience afin de dresser le bilan de leur apprentissage.

### Transfert des compétences en situation de travail :

Nous privilégions les méthodes pédagogiques actives et expérimentales (jeu de rôles, mises en situation...) afin de faciliter le transfert de compétences en situation de travail. Des périodes de mise en pratique dans le contexte professionnel confrontent et ancrent l'acquisition et le développement des compétences.

# RESET

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

## Nos modalités d'évaluation

---

### L'évaluation des compétences

Notre création de valeur en tant que prestataire de formation réside dans le développement et l'acquisition de compétences. Évaluer ces dernières, c'est mesurer le niveau de réussite de notre mission auprès de vos équipes. C'est aussi identifier le niveau de maîtrise et d'expertise des participants. Nous vous restituerons l'évaluation des écarts de performance à l'issue de la formation.

Pour ce faire :

- Nous diagnostiquons le niveau de maîtrise et les besoins des participants au moyen de tests et questionnaires, en amont et en entrée de formation
- Nous mesurerons l'atteinte des objectifs pédagogiques par les participants en fin de formation, avec des activités sur-mesure au regard des critères d'évaluation associés aux objectifs

### Obligation de moyen :

RESET s'engage à concevoir, piloter et réunir des dispositifs de formation permettant l'atteinte des objectifs pédagogiques. Notre approche et nos méthodes ont été pensées pour faciliter l'apprentissage des participants et favoriser leur réussite. La responsabilité de cette dernière leur appartient.



## Nos modalités d'évaluation

---

### L'évaluation de l'expérience client

L'analyse des évaluations de la formation par les parties prenantes contribue à **l'amélioration continue** de notre structure et de nos formations. Voici nos processus et outils concernant :

- **Les participants :**
  - Questionnaire soumis en fin de formation afin de mesurer leur niveau de satisfaction
  - Questionnaire et entretien de retour d'expérience afin de mesurer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles, à positionner entre 1 et 3 mois après la fin de la formation
- **Le commanditaire :**
  - Questionnaire et entretien afin d'analyser l'expérience et la satisfaction client, à positionner dans les 15 jours après la fin de la formation
  - Questionnaire et entretien afin d'analyser l'impact de la formation sur les équipes bénéficiaires, à positionner entre 1 et 3 mois après la fin de la formation

**Notre démarche qualité** ne peut faire l'économie des constats et suggestions des acteurs et des bénéficiaires de nos actions de formation. Nous appliquons auprès des financeurs, formateurs et collaborateurs internes des procédés similaires afin de toujours nous améliorer. RESET remercie toutes les personnes qui y contribuent par leur implication, leur honnêteté et leur créativité.

# R E S E T

APPRENDRE À DÉSAAPPRENDRE

78 Rue Commandant Mages  
13 001 Marseille

[www.strategie-reset.com](http://www.strategie-reset.com)

