



Formacode : 15034 - Code Rome : M1503



## RH : ANTICIPATION ET GESTION DE CONFLITS

### PUBLIC VISÉ

Salarié(e)s

### NIVEAU

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

### NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation : attestation des acquis de formation

### DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

Durée en centre : 14 heures

Durée hebdomadaire moyenne : 7h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE77

DABM 77 - Melun

3 ter avenue Gallieni

77000 Melun

Tél : 0182474000

### CONTACT

Christophe Teyang

### OBJECTIFS

Analyser, anticiper et résoudre des situations de conflits

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Tous les métiers.

### PRE-REQUIS

Positionnement : pédagogique.

Tout salarié ayant besoin de gérer et de résoudre des conflits.

Volonté d'acquiescer une démarche et des outils de résolution de problème.

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Inscriptions du 01/01/2014 au 31/12/2018 au Noisiel point d'accueil à NOISIEL.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques, de travaux individualisés, de travaux de groupes, de mise en situation et d'analyse d'expériences.

Déontologie : nos équipes s'engagent à respecter scrupuleusement la déontologie liée à ce type de prestations :

- le consentement du bénéficiaire

- le respect de la vie privée et le secret professionnel.

Elles s'interdisent tout jugement de valeur, tant sur les personnes que sur le fonctionnement des organisations.

### CONTENUS

#### Phase préliminaire

- ▶ Information sur la démarche proposée
- ▶ Définition des objectifs
- ▶ Analyse d'expériences personnelles de conflit

#### Gestion de conflits

- ▶ Définition du terme conflit
- ▶ Le conflit générateur de progrès
- ▶ L'évolution d'un conflit dans le temps

#### Lutter contre conflit par l'action

- ▶ Etablir des objectifs
- ▶ Méthodes et outils de gestion de conflits
- ▶ L'environnement propice à l'accord
- ▶ La résolution du conflit 'gagnant/gagnant'