



Formacode : 15034 - Code Rome : M1503



## RH : ANTICIPATION ET GESTION DE CONFLITS

### PUBLIC VISÉ

Salarié(e)s  
Plan de formation / CIF

### NIVEAU

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

### NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation :  
attestation des acquis de formation

### DUREE

Durée en centre : 1 jours  
Durée hebdomadaire moyenne :  
7h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE93  
Noisy le Grand - Centre externalisé  
15 rue de l'Université  
93160 Noisy le Grand  
Tél : 01.49.44.42.70.

### CONTACT

Laurence Andre

### 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

Sous réserve de financement.

### 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'