DÉTECTER ET GÉRER LES CONFLITS

OBJECTIFS :

Identifier, comprendre et analyser les mécanismes conflictuels, maîtriser les rôles et outils du responsable, proposer des solutions, décider en équipe, suivre les décisions

PROGRAMME :

Identifier, comprendre et analyser les mécanismes conflictuels

- Les conflits ouverts, les conflits larvés
- Les enjeux et les symptômes
- L'organisation, les structures, les processus, l'historique
- L'absence ou le manque de clarté des règles
- Les attitudes et comportements
- Décoder et évaluer l'importance du non-dit

Maîtriser les rôles et outils du responsable

- Le responsable : médiateur, facilitateur, arbitre, garant
- Les modes de réaction en situation conflictuelle
- Éliminer la subjectivité par l'emploi d'outils de résolution de problèmes

Proposer des solutions, décider en équipe, suivre les décisions

- Evaluer les enjeux respectifs, les éléments négociables
- Ramener les débats au niveau des éléments factuels du conflit
- Aboutir à un accord en évitant les situations perdant/gagnant
- Obtenir l'engagement des parties à partir de solutions acceptées en commun et le formaliser
- Engager son autorité : être le garant de l'application des engagements pris
- Préserver la confidentialité
- Mesurer régulièrement ensemble les progrès accomplis, réajuster la stratégie

À SAVOIR

Dispositif :
Intra

Public :
Manager ou chef d'équipe

Pré requis :

aucun

Méthodes et modalités pédagogiques :
Formation action à partir de cas réels. Apports théoriques. Études de cas : réunion conflictuelle, conflits interpersonnels, conflits individu/groupe, groupe/groupe. Travail de réflexion en sous-groupes
Présentiel – Distanciel

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 2 jours

Tarifs
En Intra : nous consulter

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

CONTACT

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ
aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr
** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*