

# 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

- Évaluer 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](tel:0160797421)

[formation.continue@fdme91.fr](mailto: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](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

*\* des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*