



# MANAGEMENT: GÉRER LES CONFLITS EN ÉQUIPE PLURIPROFESSIONNELLE

## Public visé et pré-requis :

- Cadre de direction et de proximité
- Responsable de service en situation de management

## Méthodes pédagogiques et animation :

- La formation s'articule au travers d'apports théoriques, de partages d'expériences et de mises en situation
- Un livret de formation dédié sera mis à disposition des stagiaires et servira de support individuel
- Un-e intervenant-e formé-e aux principes Makoto animera la formation. En fonction de la taille du groupe, un-e second-e intervenant-e sera mobilisé-e.

## Durée et organisation :

- 2 séquences réparties sur 2 jours pour une formation totale de 14h
- La formation se déroule au sein de votre structure ou sur tout site de votre choix

## Les + :

- Une approche théorique et pratique de la résolution de conflit
- Des mises en situation pratique
- Une valorisation et une réassurance de la fonction de manager

## Coût :

- Demandez un devis personnalisé à [contact@makoto-conseil.fr](mailto:contact@makoto-conseil.fr)
- Tarif indicatif : 1200€/journée de formation  
(HT et hors frais de déplacement/restauration)

## Modalités d'évaluation :

- Questionnaire préalable
- Exercices à chaque étape
- Questionnaire fin de formation

Difficultés de communication, divergences d'intérêts, de priorité, de points de vue, de champs d'expertises... autant de facteurs qui, s'ils ne sont pas anticipés, peuvent favoriser l'émergence d'un conflit. Conserver sa capacité à anticiper et gérer ces situations tout en se préservant suppose connaissance et compréhension des mécanismes du conflit, et une approche globale et maîtrisée de sa gestion.

**Makoto vous forme afin de pouvoir anticiper et gérer les inévitables situations de conflits professionnels.**

## Compétences développées :

- Maîtrise de la notion de la notion de conflit et identification des sources types du conflit
- Identification des principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Connaissance des différentes méthodes et modes d'intervention pour résoudre les conflits en tant que manager
- Maîtrise d'une méthode et des outils mobilisables permettant de prévenir, atténuer ou résoudre les conflits
- Communication bienveillante, assertive et efficiente
- Préservation d'une juste distance en tant que manager face aux situations de conflit

## Thèmes abordés :

- La dimension "organique" du conflit
- Différenciation entre problèmes, tensions, conflits et crises
- Processus d'émergence du conflit
- Risques et opportunités dans le conflit
- Les sources types de conflit en équipe pluriprofessionnelle
- Les enjeux du conflit pour les différents acteurs
- La notion de dynamique collective positive (DCP)
- La méthode O.S.R (Objectivation, Stratégie, Résolution)
- Communication bienveillante
- Le DESC

**Un taux de satisfaction stagiaire  
global 2024 de 90% pour 10  
stagiaires**

délai d'accessibilité : 3 mois