

## MANAGER GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Voie d'accès

☒ Formation continue

Éligible au CPF

☐ Oui

☒ Non

### PUBLIC

- Chefs d'équipe, managers de proximité déjà en poste ou en prise de poste

### PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 8 personnes maximum
- Inscription possible toute l'année selon le calendrier en cours

### OBJECTIFS

- Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits dans son équipe
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit

### DURÉE

- 2 journées : 14 heures

### TARIFS

- **Tarif inter** : 650€ net de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

### MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en Management et Gestion d'équipe.

- Méthodes transmissives et interrogatives
- Alternance de contenus théoriques et méthodologiques, échange d'expériences
- Etudes de cas, mises en situation
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants

### Contact

FORMATION CONTINUE  
fc.ccivf@campus120.cci.fr  
05 49 37 44 68

### Lieux de formation

#### Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

#### Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace  
70 rue de la Concise  
86500 Montmorillon

#### Site de Loudun

Espace formation  
1 avenue de la Coopération  
86200 Loudun

## **PROGRAMME & CONTENU**

### **I- Comprendre le conflit**

- Les différentes formes et typologies de conflits
- Identifier les causes réelles d'un conflit
- Les freins et préjugés dans le traitement d'un conflit
- Pourquoi intervenir dans la résolution d'un conflit

### **II- Les conséquences et impacts du conflit sur les personnes impliquées**

- Le stress des personnes impliquées dans un conflit
- Les personnes directement impliquées
- Conséquences sur l'environnement de travail

### **III- Les différents niveaux de conflit (échelle du conflit)**

- Les tendances comportementales en situation de conflit
- Découvrir ses propres tendances en situations difficiles pour mieux comprendre et aborder les conflits

### **IV- Les méthodes de résolution d'un conflit**

- Les différents styles et méthodes de résolution de conflit
- Savoir poser un cadre préalable à toute résolution de conflit
- Faire la différence entre le sujet du conflit et les personnes impliquées.
- Les étapes dans la résolution d'un conflit
- Comprendre les différentes approches de gestion de conflit et intégrer une méthodologie en lien avec le contexte et sa propre personnalité

### **V- Le rôle du manager dans la résolution d'un conflit**

- De l'anticipation à la résolution opérationnelle du conflit
- Rôle et posture du manager dans la résolution d'un conflit

### **VI- La communication au service du manager**

- Les outils de l'écoute active

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Contrôle de la progression et du développement des connaissances et des compétences acquises conformément aux objectifs visés tout au long de la formation.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Délivrance d'une attestation de formation.



### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap :

[referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

