

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** : 630€ 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

- 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

