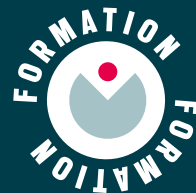




FORMATION  
CONTINUE



# MANAGER : GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- Prérequis : Manager déjà en poste ou en prise de poste.
- Public : Chefs d'équipe, managers de proximité.
- Durée : 2 jours, soit 14 heures.
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : QCM de fin de formation

## Compétences développées

- 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
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



**Votre Contact**



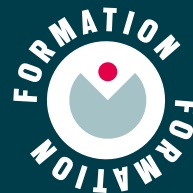
293, Avenue du Maréchal Foch-BP 137- 40003 MONT DE MARSAN Cedex  
NDA : 7240P003840 auprès du préfet de Région Aquitaine  
Siret : 18400002400010



[www.landes.cci.fr](http://www.landes.cci.fr)

# DÉTAILS DE LA FORMATION

## Programme indicatif



### 1- 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.

### 2- Les conséquences et impacts du conflit sur les personnes impliquées.

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

### 3- Les différents niveaux de conflit

#### (échelle du conflit).

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

### 4- Les méthodes de résolution d'un conflit.

- Les différentes styles et méthodes de résolution de conflits.
- 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 conflits et intégrer une méthodologie en lien avec le contexte et sa propre personnalité.

### 5- Le rôle du manager dans la résolution d'un conflit.

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

### 6- La communication au service du manager.

- Les outils de l'écoute active.
- Les différents niveaux de langage.

## Votre Contact



293, Avenue du Maréchal Foch-BP 137- 40003 MONT DE MARSAN Cedex  
NDA : 7240P003840 auprès du préfet de Région Aquitaine  
Siret : 18400002400010



[www.landes.cci.fr](http://www.landes.cci.fr)