

MANAGER : GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Formation sélectionnée par **AKTO**
 2 JOURS (14 HEURES)

 L'ISLE-D'ESPAGNAC

 15 ET 16 JUIN 2026
28 ET 29 SEPTEMBRE 2026

 PRIX NET PARTICIPANT :
488,60€

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Entretien préalable et tests de positionnement en amont de la formation.
Inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la formation.

PUBLIC VISÉ ET PREREQUIS

Chefs d'équipe, managers de proximité déjà en poste ou en prise de poste.
Aucun prérequis.

MÉTHODES MOBILISÉES

Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

INFORMATIONS

Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



NOS INDICATEURS



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

PROGRAMME ET COMPÉTENCES

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.

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.

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.

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.

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.


La communication au service du manager.

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation, une évaluation est réalisée pour valider l'atteinte des compétences visées.

CONTACTEZ NOTRE EQUIPE
 05 45 90 13 13

 formation-continue@ccicharente-formation.fr