

MANAGER : GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

CCI CHARENTE FORMATION

Formation sélectionnée par AKTO

2 JOURS (14 HEURES)
L'ISLE-D'ESPAGNAC
15 ET 16 JUIN 2026
2 ET 3 DECEMBRE 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

Juin 2024 - Juin 2026

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

Date mise à jour : 18/05/2026