

# GESTION DES CONFLITS

## RÉSOLURE POSITIVEMENT LES CONFLITS AU SEIN DE SON ÉQUIPE

### OBJECTIFS

Déceler et objectiver les origines des conflits et leurs manifestations  
 Oser aborder les situations conflictuelles  
 Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements visant la résolution et la prévention des conflits

### PROGRAMME

#### Compréhension des différents types de conflits et de leurs mécanismes

Conflits de personnalité, conflits concernant les tâches et les responsabilités, conflits en lien avec le management, conflits sur les méthodes de travail, conflits graves...  
 Perceptions, valeurs, objectifs et besoins en jeu dans les situations de conflit  
 Indicateurs de passage au conflit  
 Compréhension des jeux psychologiques dans le conflit : le triangle de Karpman

#### Rôle et positionnement du manager face au conflit

Diagnostic de son comportement et de ses réactions face au conflit  
 Mise en place de la stratégie adaptée : retrait momentanée, report, recours à l'arbitrage, négociation, médiation

Prise de recul, gestion de ses émotions et courage managérial

#### Gestion de conflit

Clarification de ses objectifs et ses enjeux  
 Étapes clés de traitement du conflit :  
 identification des causes, contrôle de l'échange, construction d'un accord et rédaction d'un plan d'action  
 Communication assertive et non violente  
 Qualité de l'écoute  
 Négociation gagnant/gagnant

#### Prévention des conflits

Repérage des signaux d'alerte  
 Instauration de rituels de communication  
 Utilisation des entretiens individuels  
 Cohésion d'équipe

### OUVERTURES DANS NOS CAMPUS

Contactez nos campus pour en savoir plus.

### MODULE

Durée : 2 jours  
 sur 2 mois  
 Code WEB : MGMT18

#### Public

Managers de proximité, managers hiérarchiques ou fonctionnels de tous secteurs d'activité

#### Prérequis

- Aucun prérequis exigé

#### Modalités d'admission

- Admission sur dossier d'inscription. Un échange sur les objectifs individuels est prévu.  
 - La décision d'admission est communiquée au candidat sous un mois par CESI.

#### Rythme de formation

La formation alterne des séquences en présentiel d'une journée et des séquences en classe virtuelle à distance d'une ou plusieurs heures.

#### Frais de scolarité

1 000 euros  
 1 200 euros TTC

#### Certification

OPEN BADGE CESI : validation numérique de compétences et de connaissances

