

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
 1 200,00 euros TTC

Certification

OPEN BADGE CESI : validation numérique de compétences et de connaissances

