

# GESTION DE CONFLITS



ALIGNÉ

# LA MAÎTRISE DES SITUATIONS CONFLICTUELLES EST UNE DES CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DES COMPÉTENCES DU LEADERSHIP MODERNE

Des conflits dont l'incidence est **économique** et **humaine** (absentéisme, turn-over important, burn-out, RPS, violences, plaintes et procès, mauvaise qualité des décisions, sabotages et blocages des innovations, démotivation, fuite des talents, dégradation du climat et de l'image de l'entreprise...).

Et si ma gestion des conflits au quotidien est une préoccupation quotidienne des managers, la plupart n'ont **jamais reçu de formation** à la gestion de conflits.

Pour autant **95% des personnes** qui ont bénéficié d'une formation dans ce domaine déclarent que cela leur a été utile.

Le Dynamic Conflict Model (DCM) est le fruit de **10 ans de recherches** du Center for Conflict Dynamics en Floride introduisant de réelles innovations en matière de résolution de conflit en milieu professionnel.

Ces travaux ont abouti à la création du **seul test comportemental existant** en matière de résolution des conflits.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

### QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

Définition, caractéristiques et rôle du conflit

•  
Conséquences économiques et sociales des conflits

•  
Différents modèles et théories

•  
Un conflit est opportunité de progrès

•  
Les 5 niveaux de conflit

---

### LE DYNAMIC CONFLICT MODEL

Un conflit est processus dynamique d'intensité croissante

•  
Conséquences des comportements constructifs et destructifs, actifs et passifs

•  
Les déclencheurs de conflits ('Hot buttons')

## MOYENS PÉDAGOGIQUES & EXERCICES PRATIQUES

### AU PLAN PERSONNEL

Connaître son profil comportemental en situation conflictuelle

•  
Identifier ses axes de progrès concrets

---

### AU PLAN PROFESSIONNEL

Acquérir une méthodologie opérationnelle pour la compréhension et la gestion des conflits (désaccords, malentendus, tensions diverses) inhérents à toute équipe de travail

•  
Pour les formateurs, les consultants et les coachs :

aider vos clients à développer leurs compétences en gestion des conflits et ainsi, à les aider à mieux travailler ensemble pour atteindre leurs objectifs

## À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

### PUBLIC

Consultants et formateurs en Management, Cohésion d'équipes & Communication, Coachs en entreprise, Responsables RH, Managers.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours - 14h00



# PACK MANAGEMENT

La formation **GESTION DE CONFLITS** peut être complétée par une ou plusieurs formations du **PACK MANAGEMENT** : un parcours pédagogique complet, fruit de notre expertise et de nos années d'expérience.

Contactez-nous pour plus d'informations sur [www.aligne.fr](http://www.aligne.fr) ou [contact@aligne.fr](mailto:contact@aligne.fr)

## PACK MANAGEMENT : 4 FORMATIONS - DURÉE DE 70H

21H • PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

14H • COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

21H • PROCESS COMMUNICATION

14H • GESTION DE CONFLIT

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

**FERRANDI**  
L'ÉCOLE FRANÇAISE DE GASTRONOMIE  
PARIS

**SUBWAY**

**WAFFLE**  
*factory*

**SHISO**  
BURGER

**ONYXIA**

  
**ALIGNÉ**