

## Réf : CM024

MAJ : 09/21

## Public concerné

Cadres, agents de maîtrise  
Personnel d'encadrement  
ayant la responsabilité  
d'une équipe de travail  
Effectif : de 1 à 10  
personnes

## Durée

2 jours – 14 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des  
stagiaires  
Apports théoriques  
Travail en groupe  
Mises en situation  
(caméscope)  
Analyse de situations  
rencontrées sur le terrain

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis  
à chaque stagiaire

## Lieu

En INTER : nous consulter  
En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de comprendre l'origine des conflits
- de savoir analyser et gérer les situations professionnelles difficiles
- de résoudre les petits conflits dans une attitude de gagnant/gagnant

## Contenu du stage

### Les différents conflits

Les conflits ouverts et latents  
Les différents niveaux de conflits  
Les acteurs du conflit

### Les causes des conflits

L'organisation de la structure et des équipes  
Les méthodes de management  
Les relations inter-personnelles

### Anticiper – Traiter le conflit

Les enjeux psychologiques des acteurs  
Les motivations et stratégie d'action : notion de bénéfices secondaires

### Les stratégies de résolution :

La pratique de la négociation au quotidien  
Les méthodes : recherche du compromis ou du consensus  
La stratégie gagnant / gagnant  
Les comportements efficaces et inefficaces

### Sortir du conflit

Créer des conditions favorables à la mise en application des décisions  
Définir des nouvelles règles

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :  
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..  
Questionnaire de fin de formation  
Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques