

Réf : CM024

MAJ : 04/23

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