



GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

- Renforcer sa capacité à désamorcer les situations de conflits du quotidien
- Prévenir l'apparition de conflits et les détecter dès les premiers signes pour les résoudre avant qu'ils prennent de l'ampleur
- Gérer les situations de conflits selon leurs stades, les acteurs concernés et les comportements identifiés
- Accompagner la sortie de conflits sur le terrain et renforcer ses équipes

Programme :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.

- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.
- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.

- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

Méthode pédagogique :

Visio conférence, formation asynchrone et autoformation

Calendrier :

- ✓ 7 heures – séquences de 3 heures en visio-conférences + formation auto-tutoré de 3 heures + 1 heure d'autoformation
- ✓ Entre le 15/11 et le 23/12/2020

Lieu et participant : Formation à distance – réceptionnistes- serveurs- toutes personne en face à face avec la clientèle.