

Gérer une situation difficile au sein de l'équipe



Grâce à cette formation, apprenez à gérer une équipe et des possibles conflits interne à l'entreprise

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les origines d'un conflit.**
- **Savoir gérer les conflits dans un service de restauration, d'accueil, étage.....**
- **Se positionner en tant que manager-médiateur.**
- **Etre capable d'animer une équipe pour éviter les situations difficiles.**

PROGRAMME

1. Comprendre les origines du conflit

- Définition du mot conflit, les différents types de conflits (conflit de personnes, conflit hiérarchique et conflits d'organisation)
- Positionnement du manager /conflit
- Traitement des comportements, des émotions et des dysfonctionnements liés au conflit.

2. Gérer les personnalités et situations difficiles

- Connaître le profil des personnalités difficiles à gérer.
- Faire preuve d'habileté à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions (intelligence du cœur).
- Gérer l'agressivité : d'où vient-elle ? Les différentes formes d'agressivité (verbale, physique).
- Les bonnes attitudes à avoir, garder son calme.
- Apprendre et pratiquer le non jugement.

3. Se positionner dans un conflit en tant que manager

- Gérer un conflit par une communication « adulte » : gérer un conflit entre soi et un collaborateur, entre collaborateurs.
- Les attitudes à tenir permettant de prévenir un conflit.

4. Animer une équipe en évitant et anticipant les conflits

- Générer une ambiance calme et apaisée par la communication interpersonnelle.
- Prendre du recul, mettre en place au sein de l'établissement une charte d'engagement à définir en commun : instaurer une relation gagnant /gagnant dans l'équipe.

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Chef, gérant, chef d'exploitation, responsable d'équipe.

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques

-Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.

-Exposés théoriques

-Etude de cas concrets

-Quiz en salle

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Formulaires d'évaluation de la formation.

-Certificat de réalisation de l'action de formation.



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos
stagiaires (mai 2023 -
novembre 2023)

Données insuffisantes